



Outsourcing ICT

Openbare Europese aanbesteding

Inhoudsopgave

1. Opdrachtgever en opdracht	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Omschrijving van de organisatie	4
1.3 Omschrijving van de opdracht	5
1.3.1 Huidige situatie	6
1.3.2 Gewenste situatie	7
1.3.3 Scope van de opdracht	7
1.4 Omvang en duur van de opdracht	8
1.5 Percelen en samenvoeging van opdrachten	8
1.6 Programma van Eisen	9
1.7 Social Return	9
2.0 Planning van de aanbesteding	10
3.0 Eisen aan jullie organisatie	11
3.1 Uitsluitingsgronden	11
3.2 Geschiktheidseisen	11
3.2.1 Financiële en economische draagkracht	12
3.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	12
4.0 Hoe wordt jullie inschrijving beoordeeld?	15
4.1 Gunningscriterium	15
4.2 Beoordeling kwaliteit	19
5.0 Aanbestedingsprocedure	21
5.1 Hebben jullie vragen of opmerkingen?	21
5.2 Klachten	22
5.3 Toelichting onderdelen	22
6.0 Inschrijving	24

Bijlagen:

Bijlage 1: Programma van Eisen

Bijlage 2: GIBIT2023

Bijlage 3: Minimale uitgangspunten SLA

Bijlage 4: Referentieverklaring

Bijlage 5: Prijzenblad

Bijlage 6: UEA

Bijlage 7: Holdingsverklaring

Bijlage 8 Gemeentelijke kwaliteitsnormen

Bijlage 9: Concept Overeenkomst Outsourcing ICT

Bijlage 10: Checklist inschrijving

Bijlage 11: Verwerkersovereenkomst

Bijlage 12: Inkoop Eisen Cybersecurity Overheid

Bijlage 13: Inventarisatie bestaande omgeving

1. Opdrachtgever en opdracht

1.1 Inleiding

Wij (Sociaal ontwikkelbedrijf Dokwerk) nodigen jullie (inschrijver) van harte uit om mee te doen met deze Europese openbare aanbesteding voor Outsourcing ICT. Alle ondernemers die voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

In dit document en de bijgevoegde bijlagen hebben wij alle informatie opgenomen die jullie nodig hebben om in te kunnen schrijven. Daarnaast lezen jullie in dit document hoe wij de inschrijvingen beoordelen en uiteindelijk onze keuze maken.

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens deze aanbesteding vindt uitsluitend plaats in het Nederlands.

Wij hebben voor deze procedure gekozen omdat we alle geïnteresseerde partijen die bij ons passen de mogelijkheid willen geven om een inschrijving in te dienen. Er zijn voor ons geen redenen om het aantal inschrijvers te gaan beperken. We verwachten namelijk niet een groot aantal inschrijvers waardoor de administratieve lasten beperkt blijven voor ons en de markt. Verder kunnen wij de opdracht voldoende duidelijk omschrijven en daarmee is een openbare procedure efficiënt en proportioneel.

1.2 Omschrijving van de organisatie

Dokwerk is het sociaal ontwikkelbedrijf van de gemeenten Noardeast Fryslân en Dantumadiel. Bij Dokwerk staat de mens centraal en onze missie is duidelijk:

"Samen met onze partners creëren we kansen en mogelijkheden voor de inwoners van de regio Noardeast Fryslân om actief mee te kunnen doen in de samenleving. Als verbinder in de regio stellen we de medewerker en de deelnemer centraal en werken we samen aan een krachtig Dokwerk."

Onze ambitie is onze leidende positie binnen de sector en de regio verder te professionaliseren en uit te bouwen met nieuwe leer-/werkconcepten, detacheringsmogelijkheden en industriële toepassingen. Alle geboden oplossingen voldoen aan de criteria Duurzaam, Eigentijds, Effectief en Efficiënt.

In de warme en huiselijke omgeving van Dokwerk vinden mensen niet alleen een plek waar ze kunnen werken, maar ook een omgeving waar ze veilig en vertrouwd kunnen ontwikkelen.



Hier wordt iedereen met open armen verwelkomd en omringd door coaches en begeleiders, die hen aanmoedigen en ondersteunen op hun pad naar integratie en onafhankelijkheid.

Met een groot scala aan ontwikkelmogelijkheden, waar vaardigheden worden versterkt, biedt Dokwerk de mogelijkheid voor mensen om op hun eigen tempo te groeien en te bloeien. Of het nu gaat om het leren van nieuwe vaardigheden op de werkvloer, het ontdekken van talenten in de schoonmaak of het koken van een heerlijke maaltijd in de keuken, Dokwerk opent de deuren naar een wereld vol mogelijkheden.

Dankzij de inzet van het team van professionals bij Dokwerk worden de deelnemers niet alleen voorbereid op de arbeidsmarkt, maar ook op een leven vol kansen en groei. Dokwerk is niet zomaar een bedrijf, het is een levensveranderende ervaring.

1.3 Omschrijving van de opdracht

Wij zijn op zoek naar een leverancier die ons wil ondersteunen bij het beheren en migreren van onze huidige ICT-omgeving naar Azure. We willen graag een leverancier contracteren waarvan de dienstverlening aansluit bij onze cultuur, omvang en manier van werken. Dit betekent korte lijnen, pragmatische oplossingen en snel met elkaar schakelen om vragen en/of problemen op te lossen.

Wij hebben op dit moment ongeveer 120 vaste gebruikers die actief gebruik maken van de ICT-omgeving. Het grootste deel van deze gebruiker maakt gebruik van standaard kantoorautomatisering (Microsoft 365), toegang tot bedrijfsapplicaties en gedeelde dataopslag. De huidige on-premise serverinfrastructuur is verouderd en zal moeten worden vervangen door een toekomstbestendige en veilige Microsoft Azure cloudoplossing.

Het doel van deze aanbesteding is het selecteren van een ervaren en gecertificeerde ICT-partner die bij ons past. Wij verwachten dat de leverancier het volgende voor ons gaat realiseren:

- Het ontwerpen, leveren en implementeren van een Microsoft Azure-gebaseerde infrastructuur;
- Migratie van de huidige on-premise serveromgeving naar Azure;
- Beheer, monitoring en support van de Azure-omgeving na livegang;
- Borgen van beveiliging, continuïteit en compliance met wet- en regelgeving (AVG, NIS2, BIO etc.).

1.3.1 Huidige situatie

Op dit moment hebben wij een traditionele ICT-omgeving op basis van servers (Vmware) op onze locatie in Dokkum. Het support en het beheer op deze ICT-omgeving loopt tot 1 juli 2026. Via RDS worden de lokale applicaties beschikbaar gesteld aan de werkplekken. De werkplekken bestaan uit een mix van thin clients/laptops (ca. 80 stuks) en fat clients (ca. 40 stuks).

Veel van de applicaties worden via SAAS afgenomen, maar niet alle applicaties ondersteunen dit nog op dit moment. Voor Exact en Compas (deels) zijn er nog steeds servers nodig. Verder zijn we nog bezig met migratie van bestanden van de file-server naar Sharepoint.

Het beheer van de ICT-omgeving is op dit moment bij twee verschillende leveranciers belegd:

- Beheer van de onpremise server omgeving
- Beheer van de netwerkcomponenten
- Beheer en levering van de telefoniecentrale

De gebruikersondersteuning en het werkplekbeheer wordt uitgevoerd door ons zelf. Op basis van de rapportages van het lopende jaar worden er ongeveer 10 meldingen per maand gedaan richting de servicedesk.

1.3.2 Gewenste situatie

De huidige ICT-omgeving moet gemigreerd worden naar de Microsoft Azure Cloud. Het beheer en monitoren van deze omgeving zal volledig bij de leverancier worden belegd. De oplossing moet schaalbaar zijn met het oog op toekomstige uitbreiding of krimp of integratie van diensten voor andere doelgroepen binnen onze organisatie.

Voor ons is een belangrijk speerpunt dat de ICT-omgeving veilig en compliant is en dat de continuïteit is gewaarborgd. Wij verwachten dan ook van de leverancier dat de informatiebeveiliging zodanig is ingericht dat wij hiermee als uitgangspunt aan alle huidige en toekomstige relevante wet- en regelgeving (zoals BIO2 (BBN2), NIS2, nieuwe cyberbeveiligingswet etc.) gaan en blijven voldoen.

Waarschijnlijk zullen in de nieuwe situatie de huidige thin en fat clients moeten worden vervangen. De vervanging van de hardware zal op basis van het advies en functionele specificatie van Leverancier door ons plaats gaan vinden.

In de nieuwe situatie blijven wij de gebruikersondersteuning en het werkplekbeheer zelf uitvoeren. Van de nieuwe leverancier wordt wel verwacht dat deze op verzoek als vangnet kan fungeren zodat de continuïteit van de gebruikersondersteuning en het werkplekbeheer is geborgd.

Tot slot vinden wij het belangrijk dat de leverancier ons kan adviseren over toekomstige ontwikkelingen en dat weet te vertalen in pragmatische en toepasbare oplossingen.

Hiervoor willen we een Overeenkomst (dienstverleningsovereenkomst) sluiten met één leverancier.

1.3.3 Scope van de opdracht

De opdracht bestaat uit de volgende elementen:

- Het leveren en compliant houden van Azure licenties;
- Migratie van gebruikersbeheer via On-premise AD naar Azure AD;
- Migratie van servers, opslag, applicaties en gebruikersdata;
- Het beheren van de Azure tennant;
- De inrichting van een back-up oplossing inclusief logging, monitoring en disaster recovery;
- Inrichten en beheren van virtuele werkplekken;
- Leveren van beheer- en supportdiensten (o.a. servicedesk t.b.v. hoofd ICT);
- Het leveren van een SOC en/of SIEM oplossing;
- Verzorgen van end point beveiliging van de fysieke werkplekken;
- Het borgen van de werking van koppelingen met de huidige applicaties;



- Verzorgen van trainingen voor de adaptatie van het gebruik van de verschillende M365 applicaties op locatie.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren over ontwikkelingen, inrichtingsvraagstukken en doorontwikkeling van de ICT-omgeving

Buiten scope

De volgende onderdelen regelen wij zelf of hebben we bij andere leveranciers ingekocht:

- Telefoniecentrale
- Multifunctionele printers en gerelateerde software
- Leveren van ICT-hardware voor de Werkplek zoals mobiele telefoons, laptops en bijbehorende accessoires.
- Gebruikersondersteuning en werkplekbeheer
- Leveren van Office 365 licenties
- Beheer van de netwerkinfrastructuur, zoals de firewall, switches en Wifi;

Voor de gebruikersondersteuning en het werkplekbeheer geldt dat het op verzoek fungeren als vangnet binnen scope is van de overeenkomst. Daarnaast geldt dat na de initiële looptijd van de overeenkomst de volledige gebruikersondersteuning en werkplekbeheer binnen scope kan worden geplaatst.

1.4 Omvang en duur van de opdracht

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier jaar. Daarna hebben wij de mogelijkheid om de Overeenkomst onder dezelfde voorwaarden maximaal drie keer te verlengen voor een periode van 24 maanden verlengen.

De Overeenkomst heeft een totale geraamde waarde van € 500.000 exclusief BTW, gerekend over de gehele looptijd inclusief het maximaal aantal mogelijke verlengingen. Deze raming dient ter indicatie van de omvang en er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

De concept Overeenkomst is toegevoegd als bijlage 10.

Op deze Overeenkomst zijn uitsluitend de GIBIT2023 van toepassing. Algemene en bijzondere voorwaarden van jullie kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Overeenkomst die wij met jullie sluiten.

1.5 Percelen en samenvoeging van opdrachten

Bij deze opdracht is er sprake van een geclusterde opdracht. Het betreft ICT-dienstverlening voor alle medewerkers van Dokwurk. Deze dienstverlening kan worden opgedeeld in verschillende onderdelen zoals:



- Ondersteuning en leveren van IT-diensten;
- Softwareconfiguratie en advies;
- Strategievorming voor ICT-dienstverlening.

Er is veel samenhang tussen de verschillende prestaties, omdat er sprake is van integrale dienstverlening die door leveranciers zal worden geleverd. Dit komt de dienstverlening richting de medewerkers ten goede en is efficiënt omdat, er één aanspreekpunt is voor problemen omtrent ICT-dienstverlening.

Tevens kan de leverancier effectiever problemen oplossen, aangezien de regie op problemen volledig bij de leverancier is belegd. Daarnaast hebben we gekeken naar de markt, de opdracht, de risico's en organisatorische gevolgen van de clustering. Hieruit blijkt dat deze opdracht toegankelijk is voor partijen uit het midden- en kleinbedrijf. Dit blijkt uit een analyse van eerder uitgevoerde aanbestedingen met een vergelijkbare scope. Tevens valt de huidige leverancier onder het midden- en kleinbedrijf. Gebaseerd op bovenstaande afwegingen, hebben wij ervoor gekozen deze opdracht als geclusterde opdracht aan te besteden.

1.6 Programma van Eisen

In het Programma van Eisen (Bijlage 1) staan de eisen die wij stellen aan de uitvoering van de opdracht. Voldoet jullie inschrijving niet aan alle eisen in het Programma van Eisen of schrijft u in met een voorbehoud? Dan is de inschrijving ongeldig, en sluiten wij jullie uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

1.7 Social Return

Social Return on Investment (in het vervolg Social Return) betekent: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Deze opdracht is volgens ons geschikt voor toepassing van Social Return. Als jullie inschrijven op deze aanbesteding zijn jullie verplicht om bij gunning 2 % van de totale opdrachtwaarde (exclusief BTW) in te zetten voor Social Return op deze opdracht.

Als wij besluiten om de opdracht voorlopig aan jullie te gunnen dan dienen jullie een globale aanpak binnen 7 kalenderdagen aan ons te sturen via Tendermed. Het opstellen van het plan van aanpak omtrent SROI is vormvrij en op maximaal op één A4.

2.0 Planning van de aanbesteding

In onderstaande tabel staat de planning van de aanbestedingsprocedure. In hoofdstuk 5 lichten wij de onderdelen toe. Bij eventuele afwijkingen tussen deze planning en de planning in TenderNed, is de planning in TenderNed altijd leidend.

Planning	Datum en tijdstip
Publicatie aanbesteding	14 november 2025
Indienen vragen (NVI 1)	25 november 2025, voor 10:00 uur
Beantwoorden vragen (NVI 1)	4 december 2025
Indienen vragen (NVI 2)	12 december 2025, voor 10:00 uur
Beantwoorden vragen (NVI 2)	19 december 2025
Inschrijven op aanbesteding	16 januari 2026, voor 10:00 uur
Presentaties	4 en/of 5 februari 2026.
Bekendmaken voorlopige gunning	13 februari 2026
Bezwaarperiode	14 februari tot en met 5 maart 2026
Definitieve gunning	6 maart 2026
Contract ondertekening	12 maart 2026
Implementatie periode	7 maart tot en met 30 juni 2026
Ingangsdatum Overeenkomst	1 juli 2026

3.0 Eisen aan jullie organisatie

In dit hoofdstuk lezen jullie welke uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen wij hanteren om te bepalen of jullie geschikt zijn om de opdracht uit te voeren.

Als jullie na het lezen van dit hoofdstuk erachter komen dat jullie niet kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen dan is het een overweging om in te schrijven als samenwerkingsverband en/of met een derde. Als er wordt ingeschreven als een samenwerkingsverband (combinatie) en/of er wordt een derde ingezet dan gelden de uitsluitingsgronden en de specifieke geschiktheidseisen ook voor de deelnemers waarvoor ze worden ingezet.

Na ontvangst van de inschrijvingen wordt door ons eerst getoetst of de inschrijvingen voldoen aan de minimale vereisten zoals vermeld in deze offerteaanvraag. Als een inschrijving niet voldoet aan de minimale vereisten dan is deze inschrijving ongeldig en doet dan niet meer mee aan de aanbestedingsprocedure. Wij kunnen echter besluiten dat het ontbreken van documenten en/of bepaalde informatie aangemerkt wordt als een kennelijke omissie en eenvoudig kan worden hersteld.

3.1 Uitsluitingsgronden

In het Uniform Europees Aanbestedingdocument (UEA, zie bijlage 6) staat aangegeven welke uitsluitingsgronden wij van toepassing verklaren. Het UEA dienen jullie in te vullen en bij de inschrijving in te dienen en dient rechtsgeldig ondertekend te worden.

Het kan zijn dat jullie inschrijven als een samenwerkingsverband (combinatie) en/of een beroep moeten doen op een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Als deze situatie bij jullie het geval is verwachten wij van de andere ondernemingen ook een ingevuld en ondertekend UEA. Maken jullie gebruik van onderaannemers dan willen we graag dat jullie dat in het UEA vermelden.

3.2 Geschiktheidseisen

Hieronder kunnen jullie lezen welke geschiktheidseisen we stellen voor deze aanbesteding en wat we per geschiktheidseis verwachten.



3.2.1 Financiële en economische draagkracht

Hieronder staan de geschiktheidseisen vermeldt die wij stellen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht.

Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Jullie zijn passend en adequaat verzekerd tegen beroepsrisico's en beschikken over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Gedurende de uitvoering van de opdracht zijn jullie afdoende verzekerd tegen de wettelijke aansprakelijkheid die voortvloeit uit de Overeenkomst en algemene voorwaarden;
- Deze verzekering dekt minimaal € 1.500.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de overeenkomst van kracht is
- Jullie hebben een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering die dekking biedt tegen zaak- en letselschade.

Bewijsmiddelen:

Om te controleren of jullie voldoen aan deze eis vragen wij jullie het volgende aan te leveren:

- Een geldig polisblad van de toepasselijke beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, of
- Indien het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen, is het toegestaan een geldig verzekeringscertificaat te overleggen waaruit blijkt dat jullie verzekerd zijn en waarin de verzekerde bedragen staan vermeld.

3.2.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Hieronder staan de geschiktheidseisen vermeld die wij stellen met betrekking tot jullie technische en beroepsbekwaamheid.

Ervaring

Jullie beschikken over de volgende kerncompetenties:

- **Kerncompetentie 1:** Ervaring met de begeleiding en transitie van een eerste generatie outsourcing van ICT, waarbij er sprake is van een migratie van onpremise naar een nieuwe ICT-omgeving in de cloud.



- **Kerncompetentie 2:** Ervaring met beheren, inclusief gebruikersondersteuning, van minimaal 60 werkplekken voor kantoorautomatisering bij één opdrachtgever. Hierin moet minimaal de volgende onderdelen terugkomen:
 - Beheer MS Office 365 omgeving;
 - Beheer Managed werkplekomgeving;
 - Service- en helpdesk;
- **Kerncompetentie 3:** Ervaring met het beheren van een Azure omgeving bij minimaal één opdrachtgever.
- **Kerncompetentie 4:** Ervaring met het leveren van 24x7 real time monitoring detectie, analyse en opvolgen van digitale bedreigingen.

Bewijsmiddelen:

Om te controleren of jullie voldoen aan deze eis dienen jullie het volgende aan te leveren:

- Bij inschrijving een referentie of meerdere referenties met een omschrijving waaruit duidelijk blijkt dat jullie over de kerncompetenties beschikken. Hiervoor gebruiken jullie het formulier in bijlage 4.

Jullie referentie voldoet aan de volgende eisen:

- Een referentie per kerncompetentie;
- De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie jaar geleden;
- Wij mogen meer informatie vragen aan de referent. Dit mogen we doen zonder tussenkomst van jullie.

Beroepsbevoegdheid

Jullie zijn ingeschreven volgens de voorschriften van de lidstaat in het beroeps- of handelsregister. Wij vragen dat jullie ingeschreven staan in de volgende registers:

- Inschrijving in het handelsregister

Bewijsmiddelen:

Om te controleren of jullie voldoen aan deze eis vragen wij jullie het volgende aan te leveren.

- Een uittreksel van inschrijving van het handelsregister. Deze mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden op het tijdstip van inschrijving. Dit uittreksel gebruiken wij ook om te controleren of de UEA rechtmatig is ondertekend.

Certificering

Informatiebeveiliging

Wij verwachten van jullie dat de informatiebeveiliging van de geleverde producten en gevraagde dienstverlening in jullie organisatie is verankerd en toegepast. Dit kunnen jullie aantonen en jullie manier van werken zorgt ervoor dat opdrachtgever kan blijven voldoen aan de aan opdrachtgever opgelegde eisen zoals: BIO2, AVG en Cbw en mogelijk de CER.

Bewijsmiddelen:

Om te controleren of jullie voldoen aan deze eis vragen wij jullie het volgende aan te leveren bij inschrijving.

1. Een ISO 27001:2023 of ISO27001:2022 certificaat of;
2. Vergelijkbare andere certificering waaruit blijkt dat de informatiebeveiliging van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening afdoende door jullie is georganiseerd, wordt uitgevoerd en wordt bewaakt. Waarbij specifiek aanwezig dient te zijn:
 - Een informatiebeveiligingsbeleid en -plan;
 - Een bedrijfscontinuïteitsplan;
 - Een security officer die door jullie is aangesteld;
 - Een jaarlijkse onafhankelijke audit waaruit blijkt dat wordt getoetst op de opgestelde plannen en beleid.

Certificering Microsoft

Wij willen een partij contracteren die voldoende kennis en kunde in huis heeft om deze opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Jullie moeten daarom in voldoende mate zijn gecertificeerd om het beheer op de Microsoft licenties uit te kunnen voeren.

Bewijsmiddelen:

Om te controleren of jullie voldoen aan deze eis vragen wij jullie het volgende aan te leveren bij inschrijving

Jullie hebben minimaal de volgende partnercertificeringen:

- Microsoft Solution Partner Modern Work;
- Microsoft Solution Partner Infrastructure;

4.0 Hoe wordt jullie inschrijving beoordeeld?

In dit hoofdstuk lezen jullie welke gunningscriteria er worden gehanteerd en hoe jullie inschrijving inhoudelijk zal worden beoordeeld. Wij beoordelen alleen inschrijvingen die geldig zijn en voldoen aan de eisen in deze offerteaanvraag.

4.1 Gunningscriterium

Wij gunnen de opdracht aan de inschrijver die voor ons op basis van de gunningscriteria de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV) heeft. Dit betekent dat we naast jullie prijs ook kwaliteit wordt beoordeeld. Hieronder hebben we het gunningscriterium verder uitgewerkt.

Nr.	Criterium	Te behalen punten
K1	Service delivery en samenwerking	20
K2	Inrichting van de omgeving	10
K3	Beheer, beveiliging en compliant houden omgeving	30
P1	Inschrijfprijs	40
Totaal		100

4.1.1. P1 Inschrijfprijs

De inschrijfprijs wordt door jullie opgegeven door middel van het invullen van Bijlage 5 – Prijzenblad. Jullie worden gevraagd om prijzen op te geven voor de onderdelen van de opdracht. Het prijzenblad moet ingevuld worden volgens de instructies die op het prijzenblad staan vermeld.

Het aantal punten wat jullie krijgen voor de opgegeven inschrijfprijs bepalen we op basis van de volgende formule:

$$1 - \frac{\text{aangeboden prijs} - \text{minimale prijs}}{\text{Maximaleprijs} - \text{Minimaleprijs}} \times \text{aantal te behalen punten}$$

Wij hanteren voor deze aanbesteding de volgende bandbreedte:

Minimale inschrijfprijs: € 195.000 excl. BTW

Maximale inschrijfprijs: € 270.000 excl. BTW

Als jullie inschrijfprijs lager is dan de minimale inschrijfprijs of hoger is dan de maximale inschrijfprijs dan sluiten we jullie uit van deze aanbesteding.



4.1.2. K1 Service delivery en samenwerking

Wij vinden het belangrijk om een Leverancier te contracteren die bij ons past. Geen dikke rapporten of complexe taal, maar passende praktische adviezen op het juiste moment. Adviezen en oplossingen zijn toegankelijk en toegesneden op het niveau van diegene die de vraag stelt. Verder vinden wij het belangrijk om een partij te contracteren die snel kan schakelen in het geval dat nodig is, bijvoorbeeld door (langdurige) afwezigheid van het Hoofd ICT. In dit onderdeel gaan jullie concreet in op hoe u de samenwerking en dienstverlening voor deze opdracht gaat inrichten. Jullie geven minimaal antwoord op de volgende vragen:

- Wat zijn jullie reactietijden en oplostijden voor storingen, incidenten, changes etc.? Welke corrigerende maatregelen passen jullie toe bij het niet behalen van deze servicelevels?
- Hoe borgen jullie dat er snel geschakeld (korte lijnen) kan worden bij problemen en/of vragen?
 - Mate van bereikbaarheid;
 - Mate van deskundigheid;
 - Mate van besluitvormingsstructuur binnen jullie organisatie;
 - Mate en snelheid van ondersteuning als vangnet voor het Hoofd ICT.
- Hoe zorgen jullie dat er wordt geacteerd als gelijkwaardige partner? Welk concreet gedrag/effect zien wij in de praktijk terug?
- Wat gaan jullie doen in het kader van service delivery en pro-actieve adviezen om de dienstverlening te verbeteren?
- Wat is jullie aanpak voor de adaptatie bij medewerkers van het gebruik van de verschillende Microsoft365 applicaties?

Vormvereisten:

- Jullie uitwerking van K1 mag maximaal uit 4 A4 pagina's bestaan (inclusief afbeeldingen, tabellen, voorblad)
- Als jullie toch meer pagina's gebruiken dan nemen we de informatie na het maximaal aantal pagina's niet mee in de beoordeling.
- Jullie mogen zelf kiezen welke opmaak wordt gebruikt mits het voor ons voldoende duidelijk en leesbaar is. Dit betekent zowel geprint als digitaal.

4.1.3. K2 Inrichting van de nieuwe omgeving

Wij zijn op zoek naar een nieuwe omgeving die kosten efficiënt wordt ingericht, maar wel met een degelijke performance. Het is belangrijk dat de nieuwe omgeving optimaal presteert en dat de applicaties van ons, zoals bijvoorbeeld Exact en Compas, worden ondersteund. Tevens vinden wij het belangrijk dat de omgeving toekomstbestendig wordt ingericht.

- Op welke wijze gaan jullie de inrichting van de nieuwe omgeving inrichten en waarom? Wat zijn voor- en nadelen van deze inrichting?
- Wat is de performance die jullie kunnen garanderen?
- Hoe wordt de toekomstbestendigheid van deze inrichting geborgd?

Vormvereisten:

- Jullie uitwerking van K1 mag maximaal uit 2 A4 pagina's bestaan (inclusief afbeeldingen, tabellen, voorblad)
- Als jullie toch meer pagina's gebruiken dan nemen we de informatie na het maximaal aantal pagina's niet mee in de beoordeling.
- Jullie mogen zelf kiezen welke opmaak wordt gebruikt mits het voor ons voldoende duidelijk en leesbaar is. Dit betekent zowel geprint als digitaal.

4.1.4. K3 Beheer, beveiliging en compliant houden omgeving

Het is voor ons belangrijk dat de omgeving die wordt ingericht blijft voldoen aan alle geldende en toekomstige wet- en regelgeving (zoals de AVG en BIO) en aan de compliance vereisten van Microsoft. De continue updates van Microsoft mogen niet leiden tot verstoringen. Security-regels moeten in lijn zijn met de actuele dreigingen en risico's. Door monitoring (SOC/SIEM) moet de staande omgeving bewaakt worden en indien nodig aanpassingen worden geïnitieerd. Jullie geven minimaal antwoord op de volgende vragen:

- Welke preventieve maatregelen nemen jullie tegen beveiligingsincidenten zodat de omgeving veilig blijft en hoe zorgen jullie voor adequate opvolging van eventuele incidenten/afwijkingen? Hoe borgt u de kwaliteit en effectiviteit van de SOC/ SIEM oplossing binnen de randvoorwaarden van het Maturity Framework van Norea?
- Hoe zorgen jullie dat de omgeving compliant blijft en werkt volgens het ontwerp? Welke tooling, controles, experts, kennis wordt ingezet?

Vormvereisten:

- Jullie uitwerking van K1 mag maximaal uit 3 A4 pagina's bestaan (inclusief afbeeldingen, tabellen, voorblad)
- Als jullie toch meer pagina's gebruiken dan nemen we de informatie na het maximaal aantal pagina's niet mee in de beoordeling.
- Jullie mogen zelf kiezen welke opmaak wordt gebruikt mits het voor ons voldoende duidelijk en leesbaar is. Dit betekent zowel geprint als digitaal.

4.1.3. Presentatie

Jullie geven in een presentatie een toelichting op de schriftelijke onderdeel K1, K2 en K3.

De presentatie duurt maximaal 45 minuten en is inclusief de mogelijkheid tot het stellen van vragen. In ieder geval is de beoogde servicedelivery manager aanwezig tijdens de presentatie. Het staat jullie vrij om tijdens de presentatie kort de organisatie en sprekers te introduceren. Deze onderdelen worden niet beoordeeld tijdens de presentatie.

Iedereen die een geldige inschrijving heeft ingediend ontvangt een uitnodiging met opgave van het tijdstip waarop de presentatie gegeven dient te worden.

Vanuit onze kant zijn de leden van de beoordelingscommissie en de inkoopadviseur aanwezig.

4.2 Beoordeling kwaliteit

De inhoudelijke beoordeling van jullie inschrijving wordt gedaan door een beoordelingscommissie. In de beoordelingscommissie zitten minimaal 3 personen. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om jullie inschrijving inhoudelijk te beoordelen. In het beoordelingsteam zit onder andere expertise op het gebied van ICT-dienstverlening, ICT-infrastructuur en Concern control.

De beoordelaars weten tijdens de beoordeling niet welke prijs bij een inschrijving hoort. Op die manier zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van de inschrijving beoordelen.

Elk lid van de beoordelingscommissie bepaalt individueel de scores op kwaliteit bij de verschillende inschrijvingen. Vervolgens bespreken wij gezamenlijk de individuele scores en komen tot een voorlopige gemiddelde eindscore per onderdeel.

Na de presentatie is er de mogelijkheid dat de beoordelaars de scores op basis van de gegeven toelichting voor K1, K2 en K3 aanpassen.

Jullie uiteindelijke totaalscore is de optelsom van alle scores op de criteria voor kwaliteit en prijs. Deze totaalscore wordt afgerond op twee cijfers achter de komma. Als jullie de hoogste totaalscore hebben van alle inschrijvers dan komen jullie in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Bij gelijke totaalscores gunnen wij aan de inschrijver met de beste score op kwaliteit. Als de score hierna gelijk is gunnen we aan de inschrijver met de beste score op K3.

In onderstaande tabel is aangegeven hoe wij jullie inschrijving scoren.

Waardering	Aantal punten	Criteria
Uitstekend	100%	Jullie tonen optimaal inzicht en aandacht voor het gevraagde. Jullie zijn zeer goed bekend met en hebben inzicht in onze klant-specifieke wensen en doelstellingen van de Opdrachtgever. Jullie inschrijving is innovatief, toepasbaar en heeft grote toegevoegde waarde in verhouding tot de uitvraag.
Zeer goed	75%	Jullie tonen zeer goed inzicht en aandacht voor het gevraagde. Jullie zijn zeer goed bekend met en hebben inzicht in onze klant-specifieke wensen en doelstellingen van de Opdrachtgever. Jullie inschrijving is op onderdelen innovatief, is toepasbaar en heeft toegevoegde waarde in verhouding tot de uitvraag.
Goed	50%	Jullie tonen goed inzicht en aandacht voor het gevraagde. Jullie zijn bekend met en hebben inzicht in onze klant-specifieke wensen en doelstellingen. Jullie inschrijving is toepasbaar en heeft toegevoegde waarde in verhouding tot de uitvraag.
Voldoende	25%	Jullie tonen voldoende inzicht en aandacht voor het gevraagde. Jullie lijken enige bekendheid met inzicht te hebben in onze klant-specifieke wensen en doelstellingen. Jullie inschrijving is op meerdere onderdelen toepasbaar en toont enige toegevoegde waarde.
Onvoldoende	0%	Jullie tonen geen of onvoldoende inzicht en aandacht voor het gevraagde. Jullie tonen geen of nauwelijks bekendheid met onze klant-specifieke wensen en doelstellingen. Jullie inschrijving is beperkt toepasbaar en toont geen toegevoegde waarde.

De inschrijvingen worden verder hoger gewaardeerd naarmate deze:

- Concreter is onderbouwd;
- Duidelijker is;
- Meer aansluit bij de doelstellingen en uitgangspunten die worden beoogd met deze aanbesteding

5.0 Aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk lezen jullie alles over de aanbestedingsprocedure en lichten wij de onderdelen van de planning toe. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens deze aanbesteding vindt uitsluitend plaats in het Nederlands. Alle communicatie met betrekking tot de aanbestedingsprocedure vindt uitsluitend plaats via TenderNed. In het uitzonderlijke geval dat communicatie via TenderNed niet mogelijk is kunnen jullie contact opnemen met de genoemde contactpersoon in TenderNed.

5.1 Hebben jullie vragen of opmerkingen?

Deze kunnen jullie via de “vragen en antwoord” module van TenderNed stellen tot uiterlijk het moment wat in de planning staat benoemd. Ook kunnen jullie suggesties doen over en bij de contractvoorwaarden. De vragen en antwoorden delen we met alle inschrijvers. Alle inschrijvers krijgen op die manier dezelfde informatie.

Als jullie te laat vragen indienen dan beantwoorden we die alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle inschrijvers. De termijn wanneer jullie inschrijving binnen moet zijn veranderd in principe niet, ook als wij de antwoorden minder dan tien dagen voor de sluitingsdatum versturen.

Het kan voorkomen dat jullie een antwoord op een vraag niet openbaar willen maken in de nota van inlichtingen als dat jullie gerechtvaardigde economische belangen zou schaden. Vink dan “individueel behandelen” aan en motiveer waarom openbaar maken van het antwoord leidt tot het schaden van jullie belangen. Als we van mening zijn dat het niet rechtvaardig is, mogen jullie de vraag intrekken of aangeven om het antwoord alsnog openbaar te maken.

Onze antwoorden op jullie vragen gaan altijd voor op hetgeen wat in de offerteaanvraag staat. Bij tegenstrijdigheden geldt altijd het antwoord van de laatst gepubliceerde nota van inlichtingen.

Onduidelijkheden, onjuistheden, tegenstrijdigheden en bezwaren

Ondanks onze zorgvuldigheid bij het opstellen van de aanbestedingsstukken kunnen er toch onduidelijkheden, onjuistheden of tegenstrijdigheden in voorkomen. Mochten jullie dit tegenkomen in de stukken verwachten wij van jullie een proactieve houding. Als jullie dit zo snel mogelijk melden via TenderNed hebben wij wellicht nog de mogelijkheid om dit ongedaan te maken binnen de planning. Dit is vooral van belang als jullie bezwaren hebben tegen de uitvoering of opzet van deze aanbesteding.



Na de sluitingsdatum is het niet meer mogelijk om rechten te ontfemen aan onduidelijkheden, onjuistheden, tegenstrijdigheden en bezwaren die jullie niet hebben gezien of niet tijdig hebben gemeld.

5.2 Klachten

Wanneer jullie het oneens zijn met ons antwoord op een bezwaar, dan wel een antwoord uitblijft, kunnen jullie ook een klacht indienen. Een klacht kan door iedere belanghebbende direct worden ingediend, ongeacht of daaraan voorafgaand bezwaar is gemaakt of niet. Het is verstandig om een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen, zodat deze wellicht binnen de lopende procedure verholpen kan worden. Klachten kunnen worden ingediend via klachtenaanbesteding@dokwurk.nl.

Zorg bij het indienen van een klacht dat het duidelijk is voor welke aanbesteding de klacht wordt ingediend. Daarnaast is het van belang dat er een duidelijke en gemotiveerde omschrijving van de klacht wordt ingediend met een voorstel op welke wijze de klacht volgens jullie verholpen kan worden. Er zal zo snel mogelijk schriftelijk worden gereageerd op jullie klacht.

5.3 Toelichting onderdelen

Onderdelen	Toelichting
Indienen inschrijving	Jullie inschrijving moet binnen zijn voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Jullie kunnen alleen inschrijven via TenderNed. Zijn jullie te laat of er wordt niet ingeschreven via TenderNed. In dat geval is jullie inschrijving ongeldig. Door in te schrijven gaan jullie akkoord met alle voorwaarden zoals gesteld in deze uitvraag en bijbehorende documenten, tenzij daar in de Nota van inlichtingen uitdrukkelijk van is afgeweken.
Mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing	Nadat de beoordeling van de inschrijvingen is afgerond, maken wij op de in de planning opgenomen datum onze gunningsbeslissing bekend via TenderNed. Deze beslissing is nog geen aanvaarding van jullie aanbod. Het aanbod is pas aanvaardt als er een Overeenkomst met jullie is getekend. Tot die tijd kunnen jullie geen rechten ontfemen aan onze beslissing en vergoeden wij geen schade.
Opschortende termijn en kortgeding	Indien jullie bezwaar hebben tegen de voorlopige gunningsbeslissing dan mogen jullie binnen de opschortende termijn een kortgeding aanhangig maken bij de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden. Willen jullie ons hierover zo snel mogelijk informeren via TenderNed? Als er geen kort geding aanhangig is gemaakt zijn we vrij om na aflopen van de termijn een Overeenkomst te sluiten. Als er wel een kortgeding aanhangig wordt gemaakt wachten we deze uitspraak af voordat we verder gaan.



Bewijsstukken en verificatie van gegevens	Aan wie we de opdracht voorlopig gunnen vragen we in de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing de gevraagde bewijsstukken te overleggen. In bijlage 10 hebben we aangegeven welke bewijsstukken we vragen. Binnen zeven (7) kalenderdagen na ons verzoek ontvangen we graag deze stukken. In het geval van een samenwerkingsverband of derde moet iedere deelnemer of derde deze bewijsstukken aanleveren. Vraag de bewijsstukken daarom tijdig aan in verband met eventuele lange doorlooptijden.
Voorbehouden aanbestedende dienst	Wij vergoeden geen kosten voor het uitbrengen van een inschrijving. Wij behouden ons verder het recht voor om de aanbesteding in zijn geheel of een specifiek perceel tijdelijk of definitief te stoppen of om de opdracht niet te gunnen. Dit zou het geval kunnen zijn bij het niet behalen van de beoogde doelstelling (en) of een wezenlijke wijziging van de opdracht. In beginsel vergoeden we in die situatie jullie kosten niet.

6.0 Inschrijving

In dit hoofdstuk lezen jullie de formele eisen waar de inschrijving aan dient te voldoen en hoe jullie in kunnen schrijven. Door het indienen van een inschrijving gaan jullie akkoord met alles wat deze offerteaanvraag, inclusief bijlagen, staat.

Voldoen jullie niet aan de formele eisen dan is de inschrijving ongeldig en mogen jullie niet verder deelnemen aan deze aanbesteding. In het geval wij vinden dat er sprake is van een kennelijke omissie dan houden wij ons aan de aanbestedingsrechtelijke beginselen en kunnen we besluiten dat jullie mogen herstellen.

Onderdeel	Formele eisen
Inschrijving	• Via TenderNed ingediend; • Op tijd ingeschreven; • De inschrijving is in het Nederlands; • De invulformulieren zijn gebruikt, ingevuld en vaste tekst niet aangepast; • De gevraagde informatie is aanwezig; • Niet ingeschreven onder voorwaarden of voorbehoud; • Rechtsgeldig ondertekend waar gevraagd, door iemand die daar bevoegdheid voor heeft (blijkt uit KVK of gemandateerd via volmacht). Zijn twee of meer personen gezamenlijk bevoegd dan moeten deze personen allemaal tekenen; • De gestandsdoeningstermijn is 90 dagen. Bij een kortgeding wordt deze termijn met 20 dagen verlengt nadat er uitspraak is gedaan; • Het is niet toegestaan om meerdere keren in te schrijven hetzij zelfstandig en in samenwerking met anderen. Alle betrokken inschrijvingen zijn in dat geval ongeldig; • Het is niet toegestaan om zelfstandig in te schrijven en gelijktijdig als onderaannemer van een andere inschrijver. Alle betrokken inschrijvingen zijn in dat geval ongeldig.
Inschrijven als samenwerkingsverband (combinatie)	• De deelnemers zijn afzonderlijk als gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen uit de inschrijving en uitvoering van de Overeenkomst. • Iedere deelnemer levert een eigen ingevuld en ondertekend UEA in; • Op de UEA's is aangegeven wie de overige deelnemers zijn en welke rol de betreffende deelnemer heeft en wie penvoerder is binnen het samenwerkingsverband; De samenstelling van het samenwerkingsverband mag na inschrijving niet zonder toestemming wijzigen.

Inschrijven met een beroep op een derde partij	• Iedere derde waarop een beroep wordt gedaan levert een eigen ingevuld en ondertekend UEA in; • In jullie eigen UEA is aangegeven dat er een beroep wordt gedaan op een ander om aan de geschiktheidseisen te voldoen; • Deze derde wordt gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst ingezet bij het uitvoeren van de opdracht.
Concernrelatie	Behoren jullie tot een concern of een groep met een andere inschrijver dan mogen jullie beide deelnemen aan deze aanbesteding. Hiervoor geldt de voorwaarde dat jullie als concurrenten deelnemen en jullie onderlinge verhouding het inschrijfgedrag niet heeft beïnvloed. Ieder dient voor zich aan te kunnen tonen, gedurende de gehele uitvoering van deze aanbesteding, te voldoen aan de navolgende eisen: 1. De inschrijving is zelfstandig en onafhankelijk opgestelde ten opzichte van de gelieerde onderneming; 2. De eerlijke mededinging is volledig geëerbiedigd; 3. De vertrouwelijkheid is in acht genomen Op ons eerste verzoek leveren jullie nadere informatie aan waarin aannemelijk wordt dat jullie niet in strijd handelen met deze voorwaarden. Als we constateren dat er in strijd wordt gehandeld met deze voorwaarden worden alle betrokken inschrijvers uitgesloten van deze aanbesteding.
Moedermaatschappij of holding	In het geval jullie een dochtermaatschappij zijn dan dienen jullie en de moedermaatschappij (holding) bijlage 7 te ondertekenen