

AANBESTEDINGSLEIDRAAD

ICT-diensten 2026-2029



Samen naar een
afvalloze maatschappij



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	4
1.1 Aanbestedende dienst	4
1.2 Missie	4
1.3 Algemene informatie aanbesteding	4
2 De Opdracht	5
2.1 Achtergrond en doelstelling van de aanbesteding	5
2.2 Huidige situatie	5
2.3 Raamovereenkomst	6
2.4 Beschrijving van de opdracht	6
2.4.1 Afbakening van de opdracht	6
3 Planning en procedure	10
3.1 Algemeen	10
3.2 Aankondiging	10
3.3 Digitale Procedure en beschikbaarheid stukken	10
3.4 Planning	11
3.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	11
3.5.1 Communicatie en platformkeuze	11
3.5.2 Contact medewerker	11
3.5.3 Vragen	11
3.5.4 Melden (vermeende) tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden	11
3.6 Nota van inlichtingen	12
3.7 Klachtafhandeling	12
3.7.1 Definitie	12
3.7.2 Procedure	12
3.8 Eventuele stopzetting/beëindiging van de aanbesteding	12
3.9 Sluitingsdatum inschrijving	12
3.10 Ontvangst en beoordeling inschrijving	13
3.11 Gunningsbeslissing	13
4 Voorwaarden inschrijving	14
5 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen	15
5.1 Combinaties, samenwerkingsverbanden, onder aanneming en beroep op derde(n)	15
5.2 Uitsluitingsgronden	16
5.3 Geschiktheidseisen	16
5.3.1 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	16
5.3.2 Kwaliteitsmanagement	16
5.3.3 Aanlevering	16
5.3.4 Referentieopdrachten	16
5.3.5 Kerncompetenties	17

5.4	Programma van eisen	17
5.5	Akkoordverklaring uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen	17
5.6	Beoordeling inschrijving	18
5.7	Bewijsstukken	18
6	Gunning	19
6.1	Algemeen	19
6.2	Gunningscriteria	19
6.3	Beoordelingsmethodiek Prijscriterium (50 punten)	19
6.4	Beoordelingsmethodiek subcriterium Kwaliteit (50 punten)	19
6.4.1	K1: Samenwerking (10 punten)	20
6.4.2	K2: Projectmanagement en training (10 punten)	20
6.4.3	K3: Duurzaamheid (5 punten)	21
6.4.4	K4: ICT-landschap (15 punten)	21
6.4.5	K5: Presentatie (10 punten)	21
6.5	Relatieve weging van de subcriteria Prijs en Kwaliteit	22

1 Inleiding

1.1 Aanbestedende dienst

Gemeenschappelijke Regeling Cure en haar 100% dochter Cure Uitvoeringsdienst B.V. (hierna: Cure) is een samenwerkingsverband van de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo en Valkenswaard. Zo'n 130 medewerkers zijn dagelijks in de weer om van ruim 150.000 huishoudens het afval in te zamelen. We legen niet alleen de grijze, groene en ondergrondse containers, maar zorgen ook voor de gescheiden inzameling van oud papier, kunststof en glas. Ook beheren we vier (4) milieustraten waar inwoners terecht kunnen met grof afval en klein chemisch afval.

Bij Cure zijn we er al een tijdje uit; afval is een grondstof voor iets nieuws. Samen willen we naar een afvalloze maatschappij. Daarom hebben we bij de bouw van onze nieuwe milieustraat en hoofdkantoor in Eindhoven veel hergebruikte materialen toegepast. Sinds december 2020 is dit de nieuwe uitvalbasis voor onze medewerkers. Een plek waar iedereen zich thuis en welkom voelt: open, transparant met deuren die altijd open staan. Passend bij de cultuur van onze organisatie.

1.2 Missie

Door intensieve samenwerking met lokale overheden dragen wij bij aan een schone en afvalloze maatschappij.

Wij regisseren de huishoudelijke afvalketen op een duurzame, innovatieve en concurrerende wijze met als doel om dit afval te transformeren naar herbruikbare grondstoffen.

Hierbij staan klantgerichtheid en respect voor mens en milieu centraal.

1.3 Algemene informatie aanbesteding

Cure beoogt met deze aanbesteding te komen tot een dienstverleningsovereenkomst met één marktpartij die de kantoorautomatisering, 'vaste' telefonie en infrastructuur van Cure levert.

De opdracht is geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten. De markt kenmerkt zich als een markt met ondernemers die allemaal de complete levering kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

Iedere marktpartij die in staat is de opdracht uit te voeren volgens de voorwaarden welke door Cure zijn gesteld, krijgt met deze aanbesteding een gelijke kans om in aanmerking te komen voor de opdracht. Dit kan zelfstandig, als samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op derden. Communicatie geschiedt te allen tijde enkel via de hoofddinschrijver (penvoerder).

2 De Opdracht

2.1 Achtergrond en doelstelling van de aanbesteding

Cure beoogt met de opdracht de volgende doelen te realiseren:

- Continuïteit in de dienstverlening, door bredere dekking expertises van leverancier.
- Kostenefficiëntie door gebruik te maken van schaalvoordeel van leverancier.
- Toegang tot innovatie door inzet expertise van leverancier.
- Een toekomstbestendige werkplek oplossing voor een flexibele mix van thuiswerkers, kantoormedewerkers en ambulante medewerkers (met tablets).

2.2 Huidige situatie

Momenteel worden er maandelijks diensten afgenomen tegen vaste tarieven per maand. Naast deze maandelijks diensten worden er werkzaamheden verricht zoals het oplossen van storingen, consultancy diensten en projectwerkzaamheden. Belangrijk is dat de IT-partner als Single Point of Contact (SPOC) fungeert naar onze leveranciers van software en aanverwante diensten.

Naast het in stand houden van de IT-omgeving zorgt de huidige opdrachtnemer ook voor de levering en installatie van nieuwe hardware en het onderhoud aan de in gebruik genomen hardware bij Cure. De benodigde IT-systemen van de voertuigen – die voor het (dynamisch) inzamelen van huishoudelijk afval worden ingezet – worden met name door de desbetreffende softwareleveranciers onderhouden, geüpdatet en geüpgraded. Materialen voor onderhoud en herstel worden uiteraard ook door opdrachtnemer tegen concurrerende prijzen aangeboden.

Cure heeft een digitaliserings-/automatiseringsproject voor een optimalisatie van de bedrijfsondersteuning opgestart; het applicatielandschap van zowel bedrijfs- als ondersteuningsapplicaties zal hierdoor de komende jaren veranderen. Cure is voornemens om het gebruik van de Microsoft Office Suite verder te intensiveren. Hierbij kan gedacht worden aan zaken als het inzetten van PowerAutomate en efficiënter gebruik van Teams. Het is dus noodzakelijk dat de opdrachtnemer aantoonbare ervaring heeft met het begeleiden van dergelijke trajecten. Voor een verdere specificatie van het huidige IT-landschap wordt verwezen naar bijlage A: Inventarisatie ICT-landschap Cure.

Momenteel bevindt Cure zich in een situatie waarin de belangrijkste applicatie AfvalRIS door de huidige dienstverlener op fysieke servers gehost worden. Cure wenst over te gaan naar een volledig op cloudtechnologie gebaseerde omgeving; daarom loopt momenteel een project om de 'on premise' applicatie AfvalRIS te vervangen door op cloudtechnologie gebaseerde applicaties. Cure beoogt dit lopende project in voorjaar 2026 af te ronden, waarna de volledige beheerwerkzaamheden moeten worden overgedragen naar de nieuwe opdrachtnemer. De dienstverlening door de huidige opdrachtnemer kan per kwartaal worden opgezegd.

De context van het ICT-landschap is bepalend voor de eisen binnen de aan te besteden diensten. Deze eisen zijn opgesteld met het oog op de organisatiekenmerken van Cure, namelijk haar ICT-afdeling. Het ICT-team Cure bestaat uit een data-analist, informatiebeheerder en een functioneel beheerder. De data-analist is

verantwoordelijk voor de datakwaliteit, BI-rapportages en datavisualisatie. De informatiebeheerder is verantwoordelijk voor de (veilige) borging van de informatie die de organisatie binnenhaalt en zelf genereert. De functioneel beheerder houdt zich bezig met de functionele werking van applicaties die Cure gebruikt. Deze medewerkers zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een effectief ICT-landschap, waardoor een centrale rol in het ICT-beheer van belang is. Naast de overgang naar cloud diensten beoogt Cure het ICT-team te voorzien van de middelen die zij nodig hebben om tijdig de juiste inrichting te creëren waarbinnen veilig geopereerd kan worden door de organisatie. Hiermee streeft het ICT-team ernaar om Cure naar een hoger niveau te tillen, bijvoorbeeld op het gebied van IT-vaardigheid en compliance met wetgeving.

2.3 Raamovereenkomst

Cure wil een raamovereenkomst afsluiten met één Inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs- kwaliteitverhouding voor de Opdracht heeft gedaan.

Voor de voorgenomen overeenkomst is het uitgangspunt een looptijd van vier jaar, met de mogelijkheid deze eenzijdig van opdrachtgeverszijde te verlengen met twee keer vierentwintig maanden. Met de opdrachtnemer zal bij de vastlegging van het contract ook een verwerkersovereenkomst en een geheimhoudingsovereenkomst worden gesloten. Deze worden bij de vastlegging van het contract bij de overeenkomst gevoegd (In bijlagen 6 en 7 zijn de concept verwerkersovereenkomst c.q. geheimhoudingsovereenkomst gevoegd). Door inschrijving op deze aanbesteding bent u akkoord met deze concepten.

2.4 Beschrijving van de opdracht

Cure wil een overeenkomst afsluiten bestaande uit twee fases. Fase 1 betreft de transitieperiode, waarin Cure met de huidige dienstverlener werkt naar een (volledig) op cloudtechnologie gebaseerd ICT-landschap. Tijdens deze periode wenst Cure gebruik te maken van uw consultancy uren om ons voor te bereiden op de nieuwe situatie.

Fase 2 gaat in zo spoedig mogelijk na de uitfasering van AfvalRIS. Fase 2 start met het migratietraject en wordt gevolgd door de periode waarin het volledige beheer door de opdrachtnemer wordt verzorgd.

2.4.1 Afbakening van de opdracht

De scope van deze opdracht omvat de volgende aspecten (en wordt verder toegelicht in bijlage A: Inventarisatie ICT-landschap Cure):

Fase 1

Vorbereidende werkzaamheden m.b.t.:

- BIO2/NIS2 compliancy
- Ontvlechting/migratie naar een volledig op cloudtechnologie gebaseerde omgeving

In het prijzenblad wordt u voor fase 1 alleen gevraagd de uurtarieven in te vullen voor de inzet van junior, medior en senior consultancy.

Fase 2

2A Ontvlechting/migratie

Fase 2A bestaat uit het ontvlechten en migreren van de in fase 2B te benoemen items.

In het prijzenblad wordt u voor fase 2A alleen gevraagd de uurtarieven in te vullen voor de inzet van junior, medior en senior consultancy.

2B Beheer

- Eindgebruikersondersteuning, waaronder ten minste de volgende componenten vallen:
 - Werkplekbeheer (gebruikers en end user devices);
 - Printing (faciliteren van de print- en scanoplossing);
 - Telefonie (faciliteren van de VoIP telefooncentrale);
 - Kantoorapplicaties;
 - Bedrijfsapplicaties.
- Bestandsuitwisseling
- Integratielaag
- Certificaatbeheer, DNR en DNS-beheer
- Licentiebeheer
- Leveren en beheren van de LAN- en dataverbindingen (hoofdkantoor, opslagloods en beheerdersgebouwen en acceptantenloketten op de vier milieustraten);
- Leveren en faciliteren van standaard fysieke kantoorplekken en laptops;
- Back-up & Disaster Recovery plan;
- Mobile Device Management;
- Leveren van Servicemanagement o.b.v. ITIL-processen

Werkplekbeheer (gebruiker en device)

Dit betreft de eerstelijns ondersteuning van de eindgebruikers van Cure. Hieronder valt zowel het verhelpen van incidenten als het oplossen van gebruikersvragen. De scope betreft de ondersteuning op de werkplek alsmede alle gerelateerde kantoorapplicaties die door Cure gebruikt worden. Onderdeel van de ondersteuning moet ook zijn het monitoren en bewaken van de werkplekken.

In het prijzenblad dient voor werkplekbeheer een maandtarief per laptop te worden ingevuld, gebaseerd op de ondersteuning van 90 eindgebruikers met laptop en 50 fysieke kantoorplekken (met dubbele monitor, docking station, toetenbord en muis).

Indien nodig wenst Cure dat de opdrachtnemer 'on site' support kan verlenen. Denk hierbij zowel aan ondersteuning van de medewerkers op de werkplekken als ondersteuning aan het IT-personeel.

In het prijzenblad dient voor 'on site' support een uurtarief te worden ingevuld.

Printing

Het bieden van een printing/scanoplossing, waarop de printers op hoofdkantoor en de printers die op de verschillende milieustraten zijn aangesloten, is in scope. Cure moet op het hoofdkantoor direct en beveiligd kunnen printen, ook met 'follow-me'. Op de milieustraten volstaat direct printen. Bij direct printen op het hoofdkantoor moet de gebruiker verschillende opties hebben (bijv. kleur dubbelzijdig, maar ook zwart enkelzijdig). De machines zelf zijn niet in scope, die zijn er al. Daarnaast moet de scanoplossing voorzien zijn van OCR. Het beheer van de printing- en scanoplossing t.b.v. het kunnen printen vanaf de (thuis)werkplek zijn wél onderdeel van de scope van deze opdracht.

Telefonie

Voor mobiele telefonie en aanschaf van smartphones zijn aparte contracten afgesloten. De scope op dit onderdeel betreft de contracten voor vaste telefonie, de telefooncentrale en voor het onderdeel mobiele telefonie gaat het alleen om device management. Voor verdere toelichting wordt verwezen naar bijlage B: document toelichting vaste telefonie Cure.

Kantoorapplicaties

Hier gaat het om de gebruikersondersteuning en het beheer van onder andere de MS-365 Suite, inclusief MS Teams en SharePoint. Daarnaast vallen applicaties zoals o.a. Adobe Suite e.d. onder dit onderdeel. De licenties zijn tevens onderdeel van de scope. Tevens worden de emailhandtekeningen centraal beheerd door de opdrachtnemer, waardoor persoonlijke en gedeelde mailboxen ieder een eigen handtekening krijgen. Voor verdere toelichting over de applicaties die bij Cure in gebruik zijn, wordt verwezen naar bijlage A: Inventarisatie ICT-landschap Cure.

Bedrijfsapplicaties

Verder kent Cure bedrijfsapplicaties. Deze zijn momenteel als SaaS afgenomen bij verschillende leveranciers. Het beheer van de SSO-functionaliteit en het ontsluiten van de applicatie naar de werkplek valt binnen scope van de opdracht. Hiervoor gaat Cure uit van mogelijke koppelingen, zoals een koppeling via een Citrix client voor een remote desktop. Hiervoor verwacht Cure het faciliteren van de nodige clients, plug-ins en instellingen die deze koppelingen mogelijk maken.

Bestandsuitwisseling

Cure wenst FTPS of een vergelijkbare oplossing voor data-uitwisseling met systemen (webshop) en gemeentes, die voldoet aan BIO- en NIS2-wetgeving. Daarbij moet er een oplossing komen die in staat is om exports van en naar onze applicaties, zoals Exact Globe Plus en Afas, mogelijk te maken.

Integratielaag

Cure streeft naar een goed geïntegreerde IT-omgeving. Dit onderdeel betreft de koppelingen tussen de huidige en toekomstige applicaties, zowel binnen M365 als daarbuiten. Het opzetten en beheren is een gedeelde verantwoordelijkheid met de andere leveranciers. Hiertoe dienen tijdens de transitie afspraken tussen alle partijen gemaakt te worden, inclusief opdrachtgever.

Certificaatbeheer, DNR en DNS-beheer

Cure is afhankelijk van tijdig en correcte onderhoud van certificaten, domeinnamen en DNS-records door de opdrachtnemer. Daarbij verwacht Cure dat de opdrachtnemer in de lead is.

Licentiebeheer

Cure verwacht advies over de af te nemen licenties en actief beheer op de centrale licenties die binnen de kantoorautomatiseringslaag vallen.

Leveren en beheren van het LAN en dataverbindingen

De scope van dit onderdeel betreft het ontsluiten, beveiligen en beheren van de verschillende WAN- en LAN-verbindingen (ook Wifi), de netwerkapparatuur (ook UPS-en), VLANs, DHCP e.d. Zie bijlage A: Inventarisatie ICT-landschap Cure voor een specificatie van de benodigde diensten.

Leveren en faciliteren van standaard werkplekken en laptops

De scope van dit onderdeel betreft het leveren van de werkplek. Dit is inclusief de fysieke apparatuur evenals het beheer (op afstand) hiervan. Een standaard werkplekken wordt gedefinieerd in bijlage A: Inventarisatie ICT-landschap Cure.

Back-up & Disaster Recovery plan

Cure wenst een back-up & disaster recovery plan. Hierin mag uitgegaan worden van best practices van de Opdrachtnemer. Indien van toepassing, geef duidelijk de gedane aannames en vereisten aan.

Mobile Device Management

Cure wenst Mobile Device Management. Doel hiervan is om bedrijfsdata te beveiligen op privé apparaten van de medewerkers. Tevens zal deze service een belangrijke rol gaan spelen in de toekomst, omdat Cure in de toekomst alle smartphones en nog niet in beheer gebrachte tablets in een fully managed omgeving wenst onder te brengen. Hierbij houdt Cure voor tablets rekening met functie- en voertuigprofielen, waarmee een tablet (remote) ingericht kan worden met gestandaardiseerde applicatieprofielen. Daarbij worden voertuigtablets ingesteld op Kiosk modus. Voor de inrichting hiervan mag uitgegaan worden van best practices van de opdrachtnemer.

Leveren van Servicemanagement o.b.v. ITIL-processen

Naast het organiseren en verantwoorden van de eigen prestatie, betreft dit ook de verantwoordelijkheid voor het coördineren van werkzaamheden van andere leveranciers (SPOC), waardoor geborgd is dat de werkplek als geheel werkt. Coördinatie is het incidentproces en changes die meerdere leveranciers overstijgen. Cure sluit met de opdrachtnemer een Service Level Agreement (SLA) af waarin tenminste aan onderstaande respons- en doorlooptijden voldaan dient te worden. Een concept SLA dient aangeleverd te worden als bijlage 04 bij het indienen van uw offerte. Aan deze concept SLA kunnen geen rechten worden ontleend. De Prioriteitenmatrix staat ter verduidelijking aangegeven voor de respons en doorlooptijden.

Prioriteit	Omschrijving	Oplostijd	Reactietijd	Terugkoppeling
Prioriteit 1 (code rood)	Betreft een gebeurtenis met een grote impact op het bedrijfsproces. Alle gebruikers kunnen niet meer werken en er is ook geen Work Around voor hen beschikbaar	4 uur (Ook buiten service window)	15 min	Elk uur telefonisch
Prioriteit 2 (code oranje)	Er wordt grote hinder ondervonden, het is echter nog steeds mogelijk om beperkte werkzaamheden uit te voeren. Betreft groot deel van de gebruikers. Deze prioriteit geldt ook voor het geval 1 gebruiker niet meer kan werken dan wel ernstige hinder ondervindt.	8 uur (alleen binnen service window)	15 min	Half uur voor verlopen oplostijd, daarna op afspraak (telefonisch/email)
Prioriteit 3 (code geel)	Er wordt enige hinder ondervonden van de		30 min	Half uur voor verlopen oplostijd,

	verstoring. De werkzaamheden kunnen normaal plaats vinden, zij het op een andere manier dan normaal. Betreft meerdere gebruikers	24 uur (alleen binnen service window)		daarna op afspraak (telefonisch/email)
Prioriteit 4 (code blauw)	Er wordt enige hinder ondervonden van de verstoring. De werkzaamheden kunnen normaal plaats vinden, zij het op een andere manier dan normaal. Betreft één gebruiker	40 uur (alleen binnen service window)	1 uur	Half uur voor verlopen oplostijd, daarna op afspraak (telefonisch/email)
Prioriteit 5 (code groen)	Verzoeken, het normale werk kan gewoon doorgang vinden, nice to have. Betreft één gebruiker.	80 uur (alleen binnen service window)	1 uur	Half uur voor verlopen oplostijd, daarna op afspraak (telefonisch/email)

3 Planning en procedure

3.1 Algemeen

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding. De te volgen procedure wordt in dit hoofdstuk toegelicht.

3.2 Aankondiging

Opdrachtgever heeft de aankondiging van de aanbesteding gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie via www.ted.europa.eu. Voor deze aanbesteding is er gekozen om gebruik te maken van het volgende aanbestedingsplatform: TenderNed.

3.3 Digitale Procedure en beschikbaarheid stukken

Er is voor gekozen om deze aanbestedingsprocedure volledig digitaal te laten verlopen via het aanbestedingsplatform. Inschrijver(s) kunnen toegang krijgen tot het aanbestedingsdocument op: www.tenderned.nl. Om automatisch op de hoogte te blijven van deze aanbesteding, nota's van inlichtingen en om een inschrijving te kunnen doen dienen inschrijvers zich aan te melden op www.tenderned.nl en zich te laten registreren als gebruiker en betrokken onderneming.

3.4 Planning

Mijlpaal	Datum
Publicatiedatum	19-08-2025
Uiterste datum en tijdstip voor het indienen vragen	02-09-2025 tot 12:00
Publicatie nota van inlichtingen	16-09-2025
Uiterste datum en tijdstip indienen inschrijvingen	30-09-2025 tot 11:00
Presentatie	20-10-2025 en 21-10-2025
Mededeling voornemen tot gunning	22-10-2025
Definitieve gunning	13-11-2025
Aanvang overeenkomst	01-01-2026

3.5 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

3.5.1 Communicatie en platformkeuze

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding geschiedt uitsluitend via het door de opdrachtgever gekozen aanbestedingsplatform.

3.5.2 Contact medewerker

Gedurende de looptijd van deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te hebben met (andere) medewerkers van opdrachtgever of betrokken medewerkers van onze leden teneinde informatie te vergaren met betrekking tot deze aanbesteding.

3.5.3 Vragen

Iedere vraag ten behoeve van de nota van inlichtingen als bedoeld in paragraaf 3.6 dient apart gesteld te worden in de vraag en antwoordmodule van Tenders en bij iedere vraag dient nadrukkelijk te worden aangegeven welke paragraaf van welk document of bijlage het betreft.

3.5.4 Melden (vermeende) tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden

Aan de inhoud van de aanbestedingsdocumenten heeft opdrachtgever de grootst mogelijke zorg besteed. Mocht een inschrijver desondanks menen dat er sprake is van tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden, dan dient inschrijver de opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor de in de planning genoemde *Uiterste datum voor het indienen van vragen*, op te attenderen. Uw reacties worden zorgvuldig bestudeerd en kunnen leiden tot aanpassingen van de aanbestedingsdocumenten.

Na deze datum kan de inschrijver geen beroep meer doen op die tegenstrijdigheden, enige onduidelijkheid en/of onvolkomenheden en heeft de Inschrijver zijn rechten verwerkt om daarop enige aanspraak te

baseren. Onduidelijkheden of tegenstrijdigheden en onvolkomenheden in de aanbestedingsdocumenten worden daarna in het voordeel van opdrachtgever uitgelegd.

3.6 Nota van inlichtingen

Schriftelijke vragen, dan wel onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden over de aanbestedingsstukken of het verloop van de procedure kan inschrijver, met inachtneming van de gestelde planning, via de vraag- & antwoordmodule van TenderNed.

3.7 Klachtafhandeling

3.7.1 Definitie

Onder een klacht verstaan wij het volgende: een uiting van ongenoegen van een inschrijver over het handelen of het nalaten van de aanbestedende dienst voor zover dat handelen of nalaten binnen de werkingssfeer van de aanbestedingswet valt.

3.7.2 Procedure

Inschrijver behoort een vraag in eerste instantie te stellen via de procedure van de nota van inlichtingen. Indien een inschrijver van mening is dat opdrachtgever een vraag ten behoeve van de nota van Inlichtingen niet naar behoren afhandelt, kan zij hierover een klacht indienen. Ook indien Inschrijver na de procedure van de nota van inlichtingen van mening is dat opdrachtgever een beslissing neemt waarmee inschrijver zich niet kan verenigen heeft inschrijver de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

Cure maakt ter uitvoering van de klachtenafhandeling bij aanbesteden als onderdeel van de aanbestedingswet 2012 gebruik van haar eigen klachtenmeldpunt. Een ondernemer die een klacht wil indienen stuurt een email via de berichtenmodule van TenderNed aan de contactpersoon van opdrachtgever.

Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure.

3.8 Eventuele stopzetting/beëindiging van de aanbesteding

Opdrachtgever kan te allen tijde de aanbesteding wijzigen, stopzetten, opschorten, beëindigen of intrekken, zonder opgaaf van reden en zonder dat hier kosten aan verbonden zijn voor de aanbestedende dienst.

3.9 Sluitingsdatum inschrijving

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdigheid en/of de volledigheid en/of het op juiste wijze indienen van de inschrijving, inhoudende dat de opdrachtgever en het aanbestedingsplatform niet verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor het niet tijdig en/of niet volledig en/of niet juist aanleveren van de in deze aanbestedingsprocedure gevraagde documentatie (inschrijfdocumenten).

Inschrijvingen die niet voldoen aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en/of eisen, komen niet voor gunning van de opdracht in aanmerking en worden beschouwd als niet gedaan, tenzij

sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout, overigens geheel ter beoordeling aan de aanbestedende dienst.

Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft de aanbestedende dienst het recht om de inschrijver te vragen dit te herstellen.

3.10 Ontvangst en beoordeling inschrijving

Inschrijvingen dienen te worden ingediend via de digitale kluis in TenderNed en dus niet via de berichtenmodule. Na het verstrijken van de uiterste termijn voor het indienen van de inschrijving opent opdrachtgever de digitale kluis in TenderNed. Inschrijvers kunnen niet bij de opening van de Inschrijvingen aanwezig zijn.

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen:

- Controle op volledigheid en de door de opdrachtgever gestelde voorwaarden aan de inschrijving van Hoofdstuk 4.
- Vervolgens zullen de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen betreffende deze aanbesteding beoordeeld worden. Dit wordt uiteengezet in Hoofdstuk 5.
- Daarna zullen de Inschrijvingen aan de hand van de gunningscriteria (zie Hoofdstuk 6) beoordeeld worden.

3.11 Gunningsbeslissing

Alle inschrijvers ontvangen bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht betreft het voornemen tot gunning en houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de ondernemer die een inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft gedaan, door dit bericht komt derhalve geen overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De ondernemer van wie de inschrijving is afgewezen ontvangt in datzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de ondernemer die Inschrijving met de beste prijs/kwaliteitverhouding heeft gedaan wordt vermeld alsmede de kenmerken en verbeterpunten van de inschrijver.

Wanneer een inschrijver bezwaar maakt tegen de gunningsbeslissing, dan dient hij binnen twintig (20) kalenderdagen na de datum van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing zoals bedoeld in artikel 2.26 sub g jo. artikel 2.127 Aanbestedingswet een kort geding aanhangig te maken. Wordt door inschrijver geen kort geding aanhangig gemaakt binnen deze termijn, dan gaat Cure ervan uit dat inschrijver geen bezwaar heeft tegen de afwijzing en/of de ongeldige verklaring van de inschrijving en vervalt het recht van inschrijver hiertegen in rechte op te komen.

Gunning van de raamovereenkomst komt pas tot stand nadat de bezwaartermijn is verstreken en er geen enkele Inschrijver bezwaar aanhangig heeft gemaakt. Bezwaar middels een kortgedingprocedure heeft dus een opschortende werking. Indien er wel bezwaar aanhangig wordt gemaakt, dan acht de opdrachtgever dat de inschrijvingen gestand blijven tot 90 dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Gunning houdt in dat met de desbetreffende begunstigde inschrijver een raamovereenkomst voor de periode 2026 tot en met 2029 wordt aangegaan, met de mogelijkheid deze eenzijdig van opdrachtgeverszijde

te verlengen met twee keer vierentwintig maanden. Zodra de raamovereenkomst door beide partijen is ondertekend is sprake van definitieve gunning.

4 Voorwaarden inschrijving

De onderstaande voorwaarden worden door Cure voor deelname aan Inschrijving gehanteerd:

- De opdrachtgever heeft gekozen voor de Europese openbare aanbestedingsprocedure, waardoor zij en de inschrijver(s) zich binden aan de hieraan verbonden wet- en regelgeving.
- Door het doen van een inschrijving bindt een inschrijver zich aan alle eisen en voorwaarden die in dit document met daarbij behorende bijlagen en overige aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen.
- De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT overeenkomsten 2022 – de ARBIT 2022 – zijn van toepassing (bijlage 5)
- Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden, dan wel voorwaarden van derden worden uitdrukkelijk uitgesloten op zowel de raamovereenkomsten als op de leveringsopdrachten; indien toch toegevoegd aan uw offerte wordt uw offerte terzijde gelegd.
- In verband met intellectuele eigendomsrechten is het niet toegestaan om dit document en alle daarmee samenhangende bijlagen aan derden ter beschikking te stellen of voor een ander doel dan waarvoor deze is verstrekt te verveelvoudigen.
- De door u verstrekte informatie wordt na afloop niet geretourneerd.
- Uw inschrijving dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal. Correspondentie en contacten zullen eveneens in de Nederlandse taal geschieden.
- De door de inschrijver(s) gemaakte kosten betreffende de werkzaamheden en materialen omtrent de Inschrijving kunnen niet in rekening gebracht worden bij Cure en haar leden.
- Het is niet toegestaan medewerkers van Cure en haar leden tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen, anders dan verwoord in dit document, zulks op straffe van de mogelijkheid tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.
- De inschrijving en alle overige aanbestedingsdocumenten dienen door een daarvoor bevoegd(e) persoon of personen ondertekend te zijn. De bevoegdheid dient te blijken uit de inschrijving in het beroeps- en handelsregister (in Nederland is dit de Kamer van Koophandel) of een vergelijkbare instantie. Indien de bevoegdheid bij volmacht is verleend dient de volmacht ingediend te worden op het moment van inschrijving en dient de bevoegdheid van de volmachtgever te blijken uit het hiervoor genoemde register.
- De minimale geldigheidsduur van de inschrijving dient negentig (90) dagen te zijn vanaf het moment van de sluitingsdatum van de inschrijving (gestanddoeningstermijn). In deze periode is de aanbidding onherroepelijk. Indien deze aanbestedingsprocedure leidt tot een kort geding, dan zal inschrijver de inschrijving gestand doen tot negentig (90) dagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter.
- Cure behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde raamovereenkomst de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen, met in achtneming van het bepaalde in Voorschrift 3.8 Gids Proportionaliteit (2de Herziening). Tevens heeft Cure geen verplichting tot gunning.
- Indexering van aangeboden tarieven en prijzen vindt voor het eerst plaats 1 januari 2027. Jaarlijks mogen de prijzen geïndexeerd worden via Consumenten Prijsindex voor gezinnen. Basis 2018 is 100. Voor de door derden aangeboden licenties, waaronder die van Microsoft wordt de indexering van de leverancier van de licenties toegestaan.
- Cure zal uw inschrijving, alle bijlagen, verklaringen, overige documenten en dergelijke welke u in het kader van de aanbesteding toezendt vertrouwelijk behandelen.
- Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij inschrijver.

- Het indienen van varianten en/of alternatieven is niet toegestaan. Indien op grond van dit beschrijvend document door één inschrijver meerdere inschrijvingen worden ingediend, wordt geen van deze inschrijvingen in behandeling genomen.
- Manipulatieve inschrijvingen en onvolledige (ingevulde) offertes zijn niet toegestaan en zullen door Cure als niet-geldige inschrijvingen worden gekwalificeerd en terzijde worden gelegd.
- Om de concurrentie te optimaliseren mag een ondernemer maar bij één inschrijving betrokken zijn, en wel als: zelfstandig inschrijver, of hoofdaannemer, of lid van een combinatie of als onderaannemer.
- Indien een inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) mogen meerdere ondernemingen binnen de groep een inschrijving doen in een van de hierboven genoemde hoedanigheden, indien zij – na verzoek hiertoe door Cure – kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van de andere inschrijver (die deel uit maakt van dezelfde groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende inschrijvers.

5 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen

Voor deze openbare Europese aanbesteding heeft de aanbestedende dienst uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen opgesteld met als doel te bepalen of Inschrijvers geschikt zijn voor het uitvoeren van onderhavige Opdracht. In dit hoofdstuk staat beschreven welke gegevens Inschrijver bij indiening van de Aanmelding moet verstrekken en aan welke criteria de onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor uitnodiging van de gunningsfase.

Aanbestedende dienst zal na de sluitingsdatum van de aanmeldingstermijn vaststellen of de aanmelding tijdig en conform de voorschriften is ingediend en volledig conform de gevraagde inhoud is. Wanneer een aanmelding niet op tijd en/of conform de voorschriften is ingediend wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Aanbestedende dienst behoudt zich daarbij het recht om onvolledige documenten te laten aanvullen en/of ontbrekende documenten en/of bewijsstukken op te vragen, mits er naar oordeel van de aanbestedende dienst sprake is van een geringe omissie die bij herstel ervan de gelijke kansen van inschrijvers niet in het geding brengt. Indien een inschrijver deze documenten niet binnen één (1) werkdag na verzoek hiertoe aanbiedt, wordt de aanmelding niet in behandeling genomen en inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

5.1 Combinaties, samenwerkingsverbanden, onder aanneming en beroep op derde(n)

Indien een inschrijver gebruik wenst te maken van een onderaannemer(s) bedoeld in deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA), beroep doet op derde(n) zoals bedoeld in deel II C van het UEA en/of zich inschrijft als samenwerkingsverband en/of combinatie, dient inschrijver de in het UEA gestelde voorwaarden te volgen. Iedere inschrijver, combinant of onderaannemer dient het UEA-formulier in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen door een daartoe bevoegd persoon volgens het KVK.

5.2 Uitsluitingsgronden

Voor de toetsing van de uitsluitingsgronden maakt opdrachtgever gebruik van het UEA. Hierin dient de inschrijver te verklaren dat geen van de genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op hem. Dit document dient te allen tijde zonder voorbehoud, onvoorwaardelijk, volledig en juist ingevuld te worden en tevens rechtsgeldig ondertekend te worden (zie bijlage *Uniform_Europees_Aanbestedingsdocument*).

5.3 Geschiktheidseisen

Wanneer blijkt dat er geen uitsluitingsgronden op uw onderneming van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren.

5.3.1 Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

Om aan te kunnen tonen dat Inschrijver maatregelen treft om de informatiebeveiliging te waarborgen in het kader van de opdracht, dient inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst in het bezit zijn van het volgende certificaat: ISO 27001 of ISAE 3402. De opdrachtnemer dient in alle gevallen gecertificeerd te zijn door een geaccrediteerde partij.

5.3.2 Kwaliteitsmanagement

Om aan te kunnen tonen dat inschrijver maatregelen treft om kwaliteitsmanagement te waarborgen in het kader van de opdracht, dient inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst in het bezit zijn van het volgende certificaat (of gelijkwaardig): ISO 9001. De opdrachtnemer dient in alle gevallen gecertificeerd te zijn door een geaccrediteerde partij.

5.3.3 Aanlevering

De inschrijver dient een kopie van de betreffende certificaten aan de offerte toe te voegen.

5.3.4 Referentieopdrachten

De inschrijver dient één referentie te overleggen van een opdracht die in de afgelopen drie jaar is verricht en die aantoont dat Inschrijver de kennis en ervaring heeft van de bij 5.3.5 vermelde kerncompetenties, die noodzakelijk zijn om onderhavige opdracht uit te voeren. Inschrijver dient deze als bijlage(n) aan de offerte toe te voegen. De referentieverklaring (bijlage 5) bevat:

- Een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever waar de werkzaamheden zijn uitgevoerd. De verklaring is door een daartoe bevoegd persoon van opdrachtgever ondertekend. Tevens bevat de verklaring een contactpersoon en telefoonnummer van betreffende referentie. Door het indienen van uw offerte gaat u akkoord dat aanbestedende dienst de tevredenheidsverklaring toetst bij de door u opgegeven contactpersoon.
- Een omschrijving van de uitgevoerde taken voor deze referentie die aansluiten bij vermelde kerncompetenties.
- Een opdracht binnen de termijn van drie jaar. Voor de periode geldt de einddatum van de (raam)overeenkomst van de referentieopdracht, gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving voor deze aanbesteding. Een opdracht mag dus meer dan drie jaar geleden zijn gestart.

De einddatum van de referentieopdracht dient dan echter wel binnen de termijn van drie jaar te vallen.

- Indien Inschrijver zich in dit kader op een referentieproject beroept waarin de opdracht (deels) door derden is uitgevoerd, dient duidelijk te worden gemaakt welk deel van de opdracht door inschrijver en welk deel door die derde(n) is uitgevoerd, alsmede de rolverdeling tussen inschrijver en derde(n). Dit geldt ook in geval het referentieproject in combinatie is uitgevoerd. Dat de inschrijver aan de hierna vermelde kerncompetenties voldoet, dient te worden aangetoond door een volledig ingevulde en ondertekende bijlage 05.

5.3.5 Kerncompetenties

Inschrijver dient te beschikken over de navolgende kerncompetenties:

- Inschrijver is in staat om de diensten in scope van de Aanbesteding succesvol te leveren aan klanten die vergelijkbaar zijn als de Opdrachtgever, met minimaal 100 eindgebruikers.
- Inschrijver heeft ervaring met het uitvoeren van een transitie van de kantoorautomatisering, 'vaste telefonie' en IT-infrastructuur.
- Kennis en ervaring met het inrichten en aansluiten van de regieorganisatie op een bestaande IT-organisatie. Waarbij extra aandacht gegeven wordt aan de wijze waarop de inschrijver omgaat met:
 - Asset management;
 - Klantportaal;
 - Cultural fit;
 - Communicatie.
- Specialistische kennis voor het tijdig oplossen van complexe incidenten voor bedrijfskritische applicaties, die de continuïteit van de bedrijfsvoering negatief kunnen beïnvloeden;
- Inschrijver dient te beschikken over een volledig operationeel klantportaal, waarbij extra aandacht gegeven wordt aan:
 - Asset & inventory management;
 - Identity management/gebruikersbeheer;
 - Realtime insight (incidenten, assets, accounts).

5.4 Programma van eisen

Naast de geschiktheidseisen die aan uw onderneming worden gesteld, worden er ook eisen gesteld aan de uitvoering van de opdracht. Zie de bijlage 3: *programma van eisen*. Om in aanmerking te komen voor de gunning van de opdracht, dient inschrijver ook aan deze eisen te voldoen. U dient bijlage 3 in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en gelijktijdig met uw offerte in te dienen als bijlage 03.

5.5 Akkoordverklaring uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en programma van eisen

Middels het doen van een inschrijving (zie Hoofdstuk 4 bullit nummer 2) en door een volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA retour te sturen bij het indienen van uw offerte onder bijlage 01, verklaart u: dat er geen uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, dat u voldoet aan de door ons gestelde geschiktheidseisen en dat u akkoord gaat met de door ons gestelde eisen aan de uitvoering van de opdracht in het programma van eisen en akkoord bent met de conceptverwerkersovereenkomst.

5.6 Beoordeling inschrijving

De uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en de eisen uit het programma van eisen worden ieder afzonderlijk aangemerkt als toetsingscriterium en gelden als een knock-out eis. De inschrijving wordt geschikt geacht, indien geen van de in het UEA genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de inschrijving voldoet aan alle gestelde eisen. Samengevat, indien uw inschrijving niet aan alle gestelde eisen voldoet, wordt uw inschrijving terzijde gelegd.

5.7 Bewijsstukken

Om de administratieve lasten van u als Inschrijver zoveel mogelijk te beperken, maken wij zoveel als mogelijk gebruik van het UEA. De door Cure opgevraagde stukken dienen aan uw offerte toegevoegd te worden bij inschrijving.

Indien de inschrijver gebruikt maakt van een onderaannemer of een beroep doet op een derde, om aan de gestelde voorwaarden te kunnen voldoen, zie paragraaf 5.1.

Onderstaand volgt een schematische weergave welke documenten u op volgorde dient te overleggen. Alle documenten die u indient dienen in de bestandsnaam (Word, Pdf of Excel) te beginnen met 'Bijlage 01' enzovoorts.

Bijlage	Documenten	Bij inschrijving
01	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1)	X
02	Prijzenblad, volgens vastgesteld format (bijlage 2)	X
03	Programma van eisen (bijlage 3)	X
04	Service Level Agreement concept (bijlage 4)	X
05	Referentieverklaring (bijlage 5)	X
06	K1 – Samenwerking	X
07	K2 – Projectmanagement en training	X
08	K3 – Duurzaamheid	X
09	K4 – ICT-landschap	X
10	Gedragsverklaring aanbesteden	X
11	Kopie verzekeringspolis	X
12	ISO 9001 of gelijkwaardig	X
13	ISO 27001 of ISAE 3402	X

6 Gunning

6.1 Algemeen

Dit hoofdstuk beschrijft de gunningscriteria en de wijze waarop de opdrachtgever de gunningscriteria beoordeelt.

6.2 Gunningscriteria

Gunning van de opdracht vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). In de methode BPKV worden er punten toegekend aan de subcriteria Prijs en Kwaliteit. De scores van de hiervoor genoemde criteria worden bij elkaar opgeteld, waar een totaalscore uit vloeit. De Inschrijving met de hoogste totaalscore heeft de beste prijs/kwaliteitsverhouding en is de winnaar van deze aanbesteding. De beoordeling en de uitkomst worden afgerond op één decimaal. Indien meerdere Inschrijvers dezelfde score behalen, zal degene met de hoogste score op subcriterium Kwaliteit de opdracht gegund krijgen. Indien er dan nog steeds meerdere Inschrijvers dezelfde score halen, volgt er een loting, waarbij de betreffende inschrijvers met maximaal 2 personen aanwezig mogen zijn.

6.3 Beoordelingsmethodiek Prijscriterium (50 punten)

(Zie bijlage 2, prijzenblad)

Op Prijs kunt u maximaal 50 punten behalen. In paragraaf 6.5 is aangegeven op welke wijze de punten over de gunningscriteria zijn verdeeld. Het aangegeven puntenaantal is het maximaal aantal te behalen punten per subgunningscriterium.

Op basis van laagste prijs en de relatieve procentuele afwijking hiervan worden punten toegekend.

De Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs ontvangt de maximale score. De overige Inschrijvers krijgen een relatief lagere score. Dit betekent: een totale inschrijfprijs die 10% duurder is krijgt 90% van de score prijs enzovoort. Indien de totaalprijs 100% of meer hoger is dan de laagste aanbieder krijgt inschrijver 0 punten toegekend voor het criterium prijs.

Als de prijs van de tweede goedkoopste inschrijver meer dan 20% afwijkt van de laagste inschrijver, krijgt de tweede laagste inschrijver, 80% van de score van de laagste inschrijver. De overige inschrijvers worden gerelateerd aan deze tweede laagste inschrijver.

6.4 Beoordelingsmethodiek subcriterium Kwaliteit (50 punten)

Op Kwaliteit kunt u maximaal 50 punten behalen. In paragraaf 6.5 is aangegeven op welke wijze de punten over de subgunningscriteria (K1 t/m K5) zijn verdeeld. Het aangegeven puntenaantal is het maximaal aantal te behalen punten per subgunningscriterium.

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij op een heldere en bondige wijze zijn visie uiteenzet, in maximaal drie A4 pagina's per subgunningscriterium ('Samenwerking' c.q. 'Projectmanagement en training' c.q. 'Duurzaamheid' c.q. 'ICT-landschap') in lettertype Aptos, lettergrootte 10 en regelafstand 1.15.

De beoordelaars krijgen per subgunningscriterium de mogelijkheid om op de volgende wijze een score van 0 tot en met 10 toe te kennen:

- Onvoldoende (score 0 t/m 5) = Inschrijver heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet of onvoldoende uitgewerkt. De uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 0% van het maximaal aantal te behalen punten. Uw offerte wordt terzijde gelegd en komt niet meer in aanmerking voor de gunning van de opdracht.
- Matig (score 6) = Inschrijver heeft het gevraagde in beschouwing genomen en matig uitgewerkt. De uitwerking sluit aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. Uw score = 0% van het maximaal aantal te behalen punten, maar uw offerte wordt niet terzijde gelegd.
- Voldoende (score 7) = Inschrijver heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt. De uitwerking sluit ruim voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 25% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Goed (score 8) = Inschrijver heeft gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en vrijwel geheel uitgewerkt. De uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 50% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Zeer goed (score 9) = Inschrijver heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van Opdrachtgever. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing. U krijgt hiervoor 75% van het maximaal aantal te behalen punten.
- Uitmuntend (score 10) = Sluit meer dan aan. De nieuwe oplossingen zijn boven verwachting en leveren voor Cure bij de uitvoering een meerwaarde op. U krijgt hiervoor 100% van de maximale score.

Elke beoordelaar geeft een score voor elk van de afzonderlijke subgunningscriteria op basis van bovenstaande schaalverdeling. In een plenaire sessie worden de individuele scores besproken waarbij elke beoordelaar de mogelijkheid heeft zijn score bij te stellen en definitief te maken. Alle definitieve scores van de beoordelaars worden opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars. Dit levert de eindscore op per subgunningscriterium (1 cijfer achter de komma).

6.4.1 K1: Samenwerking (10 punten)

Cure wenst bij de beantwoording te lezen hoe u de samenwerking zou willen vormgeven met het ICT-management, met de ICT-medewerkers en met alle eindgebruikers van opdrachtgever.

De wijze waarop de inschrijver aan dit criterium invulling geeft, zal de hoogte van de score op dit selectiecriterium bepalen.

6.4.2 K2: Projectmanagement en training (10 punten)

Cure wenst bij de beantwoording te lezen hoe u omgaat met projectmanagement en training met alle afdelingen van de opdrachtgever.

De wijze waarop de inschrijver aan dit criterium invulling geeft, zal de hoogte van de score op dit selectiecriterium bepalen.

6.4.3 K3: Duurzaamheid (5 punten)

Opdrachtgever zoekt een leverancier die bewust omgaat met duurzaamheidsaspecten met betrekking tot te leveren diensten en apparatuur.

Vraagstelling: beschrijf hoe u voldoet aan deze doelstelling door bijvoorbeeld aan te geven

- In welke mate de te leveren diensten uitgevoerd worden in een duurzaam gedachtegoed;
- In welke mate de vervangbaarheid van onderdelen van te leveren apparatuur geregeld is.
- Hoe gaat u om met retours?

6.4.4 K4: ICT-landschap (15 punten)

Cure is benieuwd in hoeverre u op basis van de beschikbaar gestelde informatie een vrijblijvend advies kunt geven over:

Laptop en fysieke kantoorplek

Hiervoor wordt u verwezen naar bijlage A: inventarisatie ICT-landschap, waarin Cure slechts een suggestie m.b.t. hardware specificaties heeft beschreven.

Microsoft omgeving/ tenant

Hiermee wordt bedoeld licenties en producten.

Security

Hiermee doelt Cure in elk geval op:

- End point security
- Security binnen de Microsoft tenant
- Netwerksecurity

Netwerk

Hiermee doelt Cure in elk geval op:

- Switches en/of routers
- Access points
- Firewall
- DHCP

Beheer

Hiermee doelt Cure in elk geval op:

- Gedelegeerd beheer door ICT-Cure
- Monitoring en rapportages

Vaste telefonie

- Gedelegeerd beheer door Cure
- Monitoring en rapportages
- Beschrijving van de te bieden oplossing

6.4.5 K5: Presentatie (10 punten)

Opdrachtgever Cure hecht veel waarde aan een duidelijke visie van inschrijver hoe de samenwerking tussen opdrachtgever en inschrijver een succes gaat worden en de inschrijver kan leveren wat er is

overeengekomen. Hiervoor wil inschrijver graag gebruik maken van presentaties. Alleen partijen die nog in de positie zijn de aanbesteding te kunnen winnen na beoordeling van de aangeboden digitale aanbidding, worden uitgenodigd een presentatie te verzorgen (Dit betekent dat deelnemers binnen de marge van 10 punten van de hoogste score moeten zijn geëindigd). In deze presentaties dienen in ieder geval de volgende elementen aan bod te komen:

- Informatiebeveiliging conform BIO2 en NIS2;
- Werking van SLA;
- Samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer;
- Kwaliteitsniveau van inschrijver;
- Verantwoordelijkheden van opdrachtgever en opdrachtnemer;
- Visie op de implementatie van de overeenkomst.

De presentatie duurt in totaal maximaal 45 minuten; 30 minuten presentatie en 15 minuten vragen stellen door opdrachtgever aan inschrijver.

De presentatie zal plaatsvinden in week 43. Vanuit de inschrijver dienen er maximaal drie (3) sleutelfunctionarissen aanwezig te zijn, die na de definitieve gunning direct betrokken zijn bij de uitvoering en implementatie van de opdracht. Opdrachtgever vraagt inschrijver rekening te houden met de genoemde data.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om scores op subgunningscriteria K1 t/m K4 aan te passen naar aanleiding van de presentatie.

In het geval dat inschrijvers voor de presentatie een onvoldoende scoren of in het geval dat de aanbestedende dienst dit gunningscriterium niet kan beoordelen (bijvoorbeeld doordat een inschrijver niet komt opdagen), wordt de inschrijver alsnog uitgesloten voor gunning.

6.5 Relatieve weging van de subcriteria Prijs en Kwaliteit

De raamovereenkomst wordt gegund aan één inschrijver. Beoordeling inschrijving op basis van de onderstaande gunningscriteria, welke hierna met hun relatieve weging worden weergegeven.

Prijs - te bepalen aan de hand van:

Subcriterium Prijs	Wegingsfactor/Punten
Prijs producten	50
Subtotaal Prijs	50

Kwaliteit - te bepalen aan de hand van:

Subcriterium Kwaliteit	Wegingsfactor/Punten
K1 – Samenwerking	10
K2 – Projectmanagement en training	10
K3 – Duurzaamheid	5
K4 – ICT-landschap	15
K5 – Presentatie	10
Subtotaal Kwaliteit	50

