



Op.lc



Selectieleidraad

Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten
ten behoeve van de gemeente Alphen aan den Rijn
en de gemeente Kaag en Braassem

MEDEDINGINGSPROCEDURE MET
ONDERHANDELING
Selectiefase

Publicatienummer	559469
Zaaknr.	3739352
Status	Definitief
Versie	V 20251218-9
Datum	18 december 2025

heeft verwijderd: 1 december 2025

Sluitingsdatum: 12 januari 2026



Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad voor de Europese aanbesteding 'Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten' van de gemeente Alphen aan den Rijn. Gemeente Alphen aan den Rijn treedt bij deze aanbestedingsprocedure op als Aanbestedende Dienst. Deze aanbesteding wordt door middel van een Mededingingsprocedure met onderhandeling uitgevoerd, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

De aanbesteding betreft de gunning van de ICT Prestatie aan één Inschrijver. De ICT Prestatie omvat, samengevat, de levering van IT-infrastructuur- en beheerdiensten conform de functionele specificaties als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

U kunt zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De uiterste datum en tijd voor het inleveren van uw Aanmelding is 12 januari 2026 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In deze Selectieleidraad treft u de informatie en instructies aan om een Aanmelding voor te bereiden en in te dienen.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

ALGEMEEN

1.1	Belangrijke adressen	5
1.2	Planning	6
1.3	Leeswijzer	6

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	Aanbestedende dienst	7
2.2	De deelnemers aan deze aanbestedingsprocedure	7
2.2.1	Gemeente Alphen aan den Rijn	7
2.2.2	Gemeente Kaag en Braassem	8
2.2.3	Jeugdzorg 'Oog voor thuis'	8
2.2.4	Resume	9
2.3	Aanleiding	9
2.4	Doelstellingen	10
2.5	Varianten	11
2.6	Kennisoverdracht	11
2.7	Bestaande situatie	12
2.7.1	Karakteristieken huidige IT-infrastructuur	12
2.7.2	Huidige Inrichting beheer	18
2.8	De ICT Prestatie	20
2.8.1	Kaderende uitgangspunten	21
2.8.2	Kritieke werkzaamheden	34
2.8.3	Inzet en eisen aan Subcontractors	36
2.8.4	Omvang eigen uitvoering voor de Leverancier	37
2.8.5	Hoe past Azure in deze bepalingen	38
2.8.6	Regie	39
2.9	Buiten scope van de ICT Prestatie	40
2.10	Overeenkomsten en looptijd	40

3

ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	42
3.2	Voorwaarden	44
3.2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	44
3.2.2	Elektronische communicatie via TenderNed	44
3.2.3	Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	44
3.2.4	Voorbehoud	45
3.2.5	Vergoeding	45
3.2.6	Vragenronde	45
3.2.7	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	46
3.2.8	Volledigheid en indienen aanmelding	46
3.2.9	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	47
3.2.10	Sluitingsdatum voor Aanmeldingen	48
3.2.11	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmeldingen	48
3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	48
3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	48
3.5	Klachtenregeling	49
3.6	Aanmelding door een combinatie	49
3.7	Aanmelden met beroep op derden	50

3.8	Subcontractors	50
3.9	Concurrentie bevorderende maatregelen	50

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	51
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	51
4.3	Selecteren gegadigden	51
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	52
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	52

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	53
5.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	54
5.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	54
5.1.3	Bewijsmiddelen	54
5.2	Geschiktheidseisen	55
5.2.1	Financiële en economische draagkracht	55
5.2.2	Technische bekwaamheid	55
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	59

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	60
6.2	Aanvullende competenties	61
6.3	Selectiebesluit	62
6.4	Vragen	62

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Begrippenkader	65
7.2	Locaties	68
7.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	68
7.4	Referentiesjabloon	68
7.5	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	68

1

ALGEMEEN

1.1	Belangrijke adressen	5
1.2	Planning	6
1.3	Leeswijzer	6

Algemeen

1.1 BELANGRIJKE ADRESSEN

Voor u ligt de Selectieleidraad ter zake van de Europese aanbesteding 'Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten' ten behoeve van de deelnemers aan bedrijfsvoeringsorganisatie Rijn en Braassem (de gemeente Alphen aan den Rijn en de gemeente Kaag en Braassem (de 'Gemeenten')) en ten behoeve van Oog voor thuis. Omdat de bedrijfsvoeringsorganisatie Rijn en Braassem per 1 januari 2026 wordt opgeheven treedt gemeente Alpen aan den Rijn in het kader van deze aanbestedingsprocedure tevens op als Aanbestedende Dienst voor de per 1 januari 2026 op te richten Centrumregeling, waar de Gemeenten eveneens deel van zullen uitmaken.

Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet, van gemeente Alphen aan den Rijn.

Als Aanbestedende Dienst treedt op:

Gemeente Alphen aan den Rijn
H.W. Postmus – Sectormanager Informatievoorziening
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Stadhuisplein 1
2405 SH Alphen aan den Rijn
www.alphenaandenrijn.nl

1.2 PLANNING

Datum / periode	Event
1 december 2025	Aankondiging
15 december 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Gegadigden, fase 1
19 december 2025	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 1
Weken 52 en 1 (2026)	Kerst- en nieuwjaarsreces (geen communicatie)
12 januari 2026, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst Aanmeldingen
16 januari 2026	Selectiebesluit
17 tot en met 22 januari 2026	Bezwaartermijn
23 januari 2026	Verzenden Voorlopig Beschrijvend Document
3 februari 2026, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 2
10 februari 2026	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 2
20 februari 2026, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Inlichtingenproducten
24 en 25 februari 2026	Inlichtingenronden
13 maart 2026	Verzenden Definitief Beschrijvend Document
30 maart 2026, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 3
3 april 2026	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 3
17 april 2026, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Voorlopige Inschrijving
24 april 2026	Aanleveren besprekpunten door Gemeente Alphen aan den Rijn
6 en 7 mei 2026	Verduidelijkingsgesprekken
22 mei 2026, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Definitieve Inschrijving
5 juni 2026	Voorlopig gunningsbesluit
6 tot en met 25 juni 2026	Bezwaartermijn
Weken 24, 25 en 26	Verificatie
26 juni 2026	Definitieve gunning
1 juli 2026	Ingangsdatum Overeenkomst

TABEL 1: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

1.3 LEESWIJZER

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

Speciale aandacht wordt gevraagd voor Bijlage 7.1: het begrippenkader.

<div>2</div> <div>AANBESTEDINGSKADER</div>	2.1	Aanbestedende dienst	7
	2.2	De deelnemers aan deze aanbestedingsprocedure	7
	2.3	Aanleiding	9
	2.4	Doelstellingen	10
	2.5	Varianten	11
	2.6	Kennisoverdracht	11
	2.7	Bestaande situatie	12
	2.8	De ICT Prestatie	20
	2.9	Buiten scope van de ICT Prestatie	40
	2.10	Overeenkomsten en looptijd	40

Aanbestedingskader

2.1 AANBESTEDENDE DIENST

Als Aanbestedende Dienst treedt Gemeente Alphen aan den Rijn op in haar rol als penvoerder van de Centrumregeling. Deze Centrumregeling bestaat uit twee deelnemers: Gemeente Alphen aan den Rijn zal optreden als Centrumgemeente en Gemeente Kaag en Braassem zal optreden als Regiogemeente. De Centrumregeling ontstaat per 1 januari 2026, maar de samenwerking tussen de gemeenten is niet nieuw. De beide Gemeenten werken als sinds 1 januari 2018 samen als Bedrijfsvoeringsorganisatie Rijn & Braassem (BVO). Per 1 januari 2026 verandert de juridische entiteit, maar de samenwerking blijft bestaan. Het doel van de samenwerking is het bewerkstelligen van een kwalitatief hoogwaardige en doelmatige uitvoering van de taken van de Gemeenten op het gebied van informatievoorziening, automatisering en andere niet overheidstaken en het daarbij vergaand ontdebellen van IT-(beheer)functionaliteit, waardoor de Gemeenten beter in staat zijn zich te focussen op hun kerntaken.

2.2 DE DEELNEMERS AAN DEZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

2.2.1 GEMEENTE ALPHEN AAN DEN RIJN

Informatievoorziening in Alphen aan den Rijn: Vooruitstrevend, Betrokken en Ambitieu

Alphen aan den Rijn, centraal gelegen in het Groene Hart, is een snelgroeiende gemeente. Deze groei vraagt om een sterke, innovatieve informatievoorziening. De gemeente Alphen aan den Rijn kiest samen met de deelnemers aan de Centrumregeling bewust voor een hands-on aanpak waarin betrokkenheid, durf en

flexibiliteit centraal staan. Medewerkers worden gestimuleerd om initiatief te nemen en nieuwe technologieën te omarmen, waardoor innovatie een vast onderdeel van het dagelijks werk is.

Innovatie en Regie

Gemeente Alphen aan den Rijn investeert in regiefuncties om grip te houden op informatiestromen en snel in te spelen op organisatiebehoeften. Wendbaarheid is cruciaal in een dynamische omgeving. De gemeente werkt volgens ITIL voor gestructureerde IT-dienstverlening. Daarnaast wordt ingezet op een solide architectuur, waarvan de vastlegging nog in ontwikkeling is, als fundament voor samenhang, flexibiliteit en toekomstbestendigheid.

Technologische Vernieuwing

Alphen aan den Rijn werkt aan een digitaliseringsstrategie voor komende vijf jaren. Innovatie krijgt vorm via kunstmatige intelligentie (AI) en datamanagement. AI maakt processen slimmer en efficiënter, bijvoorbeeld door voorspellende analyses en geautomatiseerde klantinteracties. Goed datamanagement zorgt voor veilige, toegankelijke data, waardoor de gemeente beter kan sturen op behoeften van inwoners en organisatie.

Conclusie

Met lef, flexibiliteit en een open blik bouwt Gemeente Alphen aan den Rijn aan een toekomstbestendige informatievoorziening. Alphen aan den Rijn heeft de ambitie om te groeien en te investeren op het vlak van regie, architectuur, I-bewustzijn en technologische vernieuwing, dit om klaar te zijn voor de uitdagingen en kansen van morgen.

2.2.2 GEMEENTE KAAG EN BRAASSEM

De gemeente Kaag en Braassem is een gemeente in de provincie Zuid-Holland, met als kernplaats Roelofarendsveen. De ambtelijke organisatie staat onder leiding van de gemeentesecretaris/algemeen directeur, waarna het organisatiemodel is onderverdeeld in twee afdelingen:

- Afdeling Dienstverlening (onderverdeeld in clusters zoals Middelen; Juridische Zaken & Veiligheid; Klantcontact & Informatie)
- Afdeling Ontwikkeling (onderverdeeld in clusters zoals Ruimte & Sociaal; Beheer & Projecten; Buitendienst)

Binnen de afdeling Dienstverlening, onder het cluster "Klantcontact & Informatie", is ook het taakveld "Informatie & Gegevens Management" (IGM) gepositioneerd – waarmee expliciet de aandacht voor informatievoorziening en ICT is ingericht. De gemeente Kaag en Braassem telt circa 29.500 inwoners en bestaat uit elf kernen (dorpen/buurtschappen), zie: [Alle kernen en kenmerken - Gemeente Kaag en Braassem](#)

2.2.3 JEUGDZORG 'OOG VOOR THUIS'

Oog voor Thuis is sinds 1 januari 2024 de gemeentelijke organisatie voor jeugd- en gezinshulp. De gemeente Alphen aan den Rijn heeft de wettelijke taak voor toegang

tot jeugdhulp overgedragen aan deze organisatie, die als overheids-B.V. zelfstandig opereert voor de gemeente.

2.2.4 RESUME

Voor de onderhavige aanbesteding en de op basis daarvan te gunnen 'ICT Prestatie', in termen van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025¹, geldt daarom het volgende.

- De gemeente Alphen aan den Rijn treedt op als Aanbestedende Dienst, namens zichzelf én namens de gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis.
- De gemeente Alphen aan den Rijn zal als enige gemeente 'partij' zijn bij te sluiten bilaterale Overeenkomst met de toekomstige Leverancier.
- De scope van de te gunnen ICT Prestatie omvat de kwalitatieve en kwantitatieve behoeften van beiden Gemeenten, en Oog voor Thuis, zoals verwoord in de Aanbestedingsdocumenten.
- Er zal sprake zijn van een zodanige transitie naar een nieuwe IT-omgeving dat de Gemeenten aparte 'tenants' behouden, die separaat als dienst ter beschikking kunnen worden gesteld en beheerd. De tenant van Oog voor Thuis blijft onderdeel van de Overeenkomst die betrekking heeft op het onderdeel gemeente Alphen aan den Rijn.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de samenwerking tussen de Gemeenten eindigt geldt als 'herzieningsclausule'² dat de ICT Prestatie zodanig dient te kunnen worden gewijzigd dat deze wordt gesplitst in twee separate opdrachten/ICT Prestaties, waarbij gemeente Kaag en Braassem een eigen overeenkomst met Leverancier aangaat met eenzelfde kwalitatieve scope als de onderhavige ICT Prestatie, conform de voorwaarden die bij de Aanbestedingsdocumenten zijn gevoegd. De kwantitatieve scope van de ICT Prestatie zoals gevormd wordt middels deze Aanbestedingsprocedure neemt daarbij op eenzelfde wijze af als de 'nieuwe' scope van de nieuwe ICT Prestatie van gemeente Kaag en Braassem. Deze herzieningsclausule wordt in het beschreven geval door beide individuele Gemeenten toegepast, waarbij de wijziging derhalve kan worden doorgevoerd zonder dat de individuele gemeenten verplicht zijn een nieuwe aanbestedingsprocedure te doorlopen.

2.3 AANLEIDING

De BVO onderhoudt een overeenkomst met Solvinty B.V., waarbij een groot deel van de IT-infrastructuur en bijbehorend beheer is geoutsourcet. Deze overeenkomst eindigt per 15 maart 2027.

Vanwege het eindigen van deze overeenkomst is besloten voor de hernieuwde outsourcing van IT-infrastructuur- en beheerdiensten een Europese aanbestedingsprocedure op te starten. Het moment van aanbesteden wordt ook gebruikt om op een aantal onderdelen een herijking van de sourcingstrategie te

¹ De Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 worden naar verwachting gedurende deze aanbestedingsprocedure formeel geïntroduceerd (naar verwachting per 1 januari 2026) en zullen van toepassing zijn op de ICT Prestatie

² Zie: Artikel 2.163e Aanbestedingswet 2012

overwegen en om nieuwe 'state of the art' mogelijkheden te onderzoeken voor Aanbestedende Dienst.

2.4 DOELSTELLINGEN

Deze Europese aanbesteding heeft als doel om een Inschrijver te selecteren die, binnen de gestelde kaders van kwaliteit, tijd en budget, de volgende doelstellingen zal realiseren:

- (i) maximale ontzorging ter zake van technische IT-aspecten: de Leverancier neemt alle technische beheeractiviteiten over en regisseert de relatie en uitvoering met betrokken derde-partijen;
- (ii) het gedurende de looptijd van het contract kunnen beschikken over een actuele en toekomstbestendige IT infrastructuur, waarbij vervanging van IT-infrastructuurcomponenten, om redenen van economische of technische veroudering (onder meer om reden van noodzakelijke Updates en/of Upgrades van Basisprogrammatuur) in de periodieke vergoedingen, te betalen door Aanbestedende Dienst, zijn inbegrepen;
- (iii) het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (eindgebruikers), vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders), optimale performance en veiligheid (beheerders en eindgebruikers), een en ander in relatie tot de beschikbaar gestelde IT-infrastructuur;
- (iv) het handelen c.q. zich gedragen als een partner van Aanbestedende Dienst: het meenemen in technologische ontwikkelingen waar de Aanbestedende Dienst baat bij kunnen hebben en het voortdurend en aantoonbaar bijdragen aan een stabiele relatie waarbij beide partijen bereid zijn om bij tegenvallers offers te brengen voor de algehele samenwerking en die bovendien voordelen oplevert voor beide partijen;
- (v) het blijven verbeteren in de uitvoering van de regiefunctie in de relatie Aanbestedende Dienst – Leverancier - derde partijen;
- (vi) de als dienst aangeboden IT-infrastructuur (waaronder aantallen users, (virtuele) servers, storage, bandbreedte) kan tijdens de gehele loop van de Overeenkomst flexibel zijn, dat wil zeggen op basis van vooraf overeengekomen, laagdrempelige condities, en snel (op maandbasis) worden op- en afgeschaald;
- (vii) het (pro)actief bijdragen aan het beheersen en terugdringen van kosten van (het beheer van) de beschikbaar gestelde IT-infrastructuur (in de meest brede zin).
- (viii) het (pro)actief bieden van een pad naar zoveel als mogelijk werken vanuit de 'cloud': de Aanbestedende Dienst wenst zo goed mogelijk voorbereid te zijn op het nieuwe werken met de moderne werkplek en Microsoft 365 diensten. In het pad naar de cloud applicaties moeten de klassieke client-server applicaties ondersteund blijven (algemeen uitgangspunt is 'cloud-tenzij' en 'Microsoft-tenzij').
- (ix) Het creëren en borgen van een optimale ICT beveiliging en digitale weerbaarheid in het kader van informatiebeveiliging, die voldoet aan de eisen die gesteld worden voor lokale overheden zoals de BIO2.

- (x) Het ondersteunen van de ontwikkeling van de I-Visie van zowel de Aanbestedende Dienst als de individuele Gemeenten met de volgende pijlers:
- 1 *Verstevigen van het fundament.* Binnen deze pijler werkt Aanbestedende Dienst aan het verbeteren van het datalandschap, de processen voor het beheer van de informatievoorziening en de controle op de uitwisseling van informatie. Deze pijler heeft als doel om te zorgen voor een omgeving waarin alle gegevens voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, beschikbaarheid en integriteit.
 - 2 *Om het I-bewustzijn te vergroten* werkt Aanbestedende Dienst aan het organisatiebreed doorontwikkelen van de 21^e -eeuwse vaardigheden van de medewerkers, management en bestuur van de gemeente. Het I-bewustzijn is een belangrijke factor in de gemeentelijke omgeving waarin informatie een belangrijke factor is.
 - 3 *Doorontwikkelen op het vlak van AI en Datamanagement.* Op het vlak van doorontwikkeling en innovatie zal in de komende jaren de nadruk liggen op de onderdelen AI en Datamanagement. Op het vlak van datamanagement heeft Aanbestedende Dienst in de afgelopen jaren stappen gezet met het opzetten van een datawarehouse en de bijbehorende beheerorganisatie. Hierbij heeft Aanbestedende Dienst de ambitie om voor alle organisatieonderdelen datamarts beschikbaar te hebben waarin de teams zelf hun rapportages en dashboards kunnen opstellen. Op het vlak van AI zet Aanbestedende Dienst de eerste stappen met het uitvoeren van pilots waarin de mogelijkheden, beperkingen en aandachtspunten verder worden verkend.

De nieuwe IT-infrastructuur- en beheerdiensten zijn belangrijke onderdelen van de eerste pijler voor het versterken van het fundament en moeten ook ruimte geven aan de verdere innovaties in de derde pijler.

2.5 VARIANTEN

Aanbestedende Dienst staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw).

2.6 KENNISOVERDRACHT

- De Leverancier draagt de benodigde kennis ter zake van de geïmplementeerde systemen, gemigreerde data, etc., over gedurende én na de implementatie- c.q. transitietijd ten behoeve van het functionele beheerdomein. Deze kennisoverdracht wordt een bepalende eis voor dit beheerdomein. Het opleveren en bijhouden van high en low level ontwerpdocumenten is hier onderdeel van.
- De Leverancier draagt zorg voor kennisoverdracht naar de eindgebruikers en beheerders, zodanig dat het eigen oplossend vermogen van functionarissen zo hoog mogelijk wordt.
- De Servicedesk wordt blijvend van kennis en best practices voorzien zodat deze Servicedesk eindgebruikers zo goed mogelijk kan ondersteunen.
- Functioneel beheerders worden blijvend van kennis voorzien voor het optimaal en procesmatig kunnen samenwerken met technisch beheerders van de Leverancier.

- Sector Informatievoorziening is altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de transitie als overdracht naar de staande organisatie.

2.7 BESTAANDE SITUATIE

2.7.1 KARAKTERISTIEKEN HUIDIGE IT-INFRASTRUCTUUR

2.7.1.1 Huidige situatie, algemeen

De huidige IT-basis infrastructuur wordt geleverd en beheerd door een samenwerking van Solvinity en Axians waarbij Solvinity hoofdaannemer is.

De onderverdeling is als volgt:

- Solvinity: Alle diensten die nodig zijn om eindgebruikers toegang te bieden tot applicaties die in de "Private/public Cloud" leven. Dat kunnen applicaties zijn die worden ontsloten via Citrix, VDI, M365, Web-based of SAAS.
- Axians: Alle IT diensten die noodzakelijk zijn om op de locatie van klanten de juiste (eind) gebruikerservaring te leveren. Hieronder vallen: end user device management, lokale LAN/WLAN voorzieningen en werkplek support. Axians levert zowel projectdiensten als "managed services". Axians levert ook de SIEM/SOC dienstverlening inclusief NDR en EDR.

De IT-omgevingen van de Gemeenten zijn zoveel mogelijk gescheiden maar maken ook gebruik van gedeelde IT infra onderdelen. De omgeving van Oog voor Thuis is volledig cloud gebaseerd en maakt geen gebruik van de gedeelde infrastructuur.

De Gemeenten hebben ieder een eigen Active Directory en EntraID en een eigen M365 tenant. Daarnaast heeft Alphen aan den Rijn een Azure subscription en Azure landing zone waar het dataplatform in onder is gebracht.

Het hypervisor platform is gedeeld, de Gemeenten hebben ieder hun eigen virtuele servers. Data wordt niet gedeeld tussen de Gemeenten.

De Citrix en VDI-infrastructuur is een gedeelde omgeving maar ieder der Gemeenten heeft zijn eigen Citrix en VDI hosts.

De Servicedesk functie en functioneel beheer wordt uitgevoerd door de Sector Informatievoorziening van de gemeente Alphen aan den Rijn.

De Gemeenten maken zoveel als mogelijk gebruik van dezelfde informatiesystemen waarbij iedere organisatie een eigen implementatie heeft. Er wordt veel gebruik gemaakt van Centric applicaties.

Naast de overeenkomsten in informatiesystemen bestaan er ook nog verschillen, deze zijn het grootst binnen het ruimtelijke domein.

Applicaties zijn grotendeels gemigreerd naar SaaS waarbij zowel cloud native als cloud hosting wordt toegepast. Daarnaast staan er ook nog on-premise servers in de private cloud omgeving van Solvinity t.b.v. legacy applicaties.

	Gedeeld	Alphen aan den Rijn	Kaag en Braassem	Oog voor thuis
# accounts		1533	295	212
#werkplekken		1203	184	159
# Saas applicaties		142	78	13
# Onpremise applicaties		113	82	0
# Citrix hosts VDI		40	11	0
# Citrix hosts SBC		49	16	0
# app servers		89	52	0
# infra servers	33			
# file servers		5	4	0
# DB servers		6	4	0
+ aantal db's		61	42	

TABEL 2: KENGETALLEN**2.7.1.2 Internet/WAN migratie GT-Vast**

Een deel van de WAN verbindingen is gebaseerd op een redundant glasvezelnetwerk. Twee hoofdvestigingen zijn redundant aangesloten op de datacenters van Solvinity. De nevenvestigingen zijn met glasvezel ontsloten naar de hoofdvestigingen.

Aanbestedende Dienst is aangesloten in de VNG aanbesteding GT-Vaste communicatie. Er loopt een project om alle verbindingen over te zetten naar het Vodafone/Ziggo netwerk op basis van IP-VPN verbindingen en lokale internet break-out. Dit project wordt binnen de huidige overeenkomst uitgevoerd door Axians en wordt naar verwachting in 2026 afgerond.

De datacenters van Solvinity (Equinix AM3 en Interxion AMS5) zijn gekoppeld op basis van redundante 1Gb KPN verbindingen en zijn inmiddels ook aangesloten op het Vodafone/Ziggo netwerk in verband met het lopende project.

De gezamenlijke Gemnet aansluiting voor de Gemeenten komt binnen in de datacenters van Solvinity. In 2026 zal een project worden uitgevoerd waarbij de Gemnet aansluiting wordt gemigreerd naar Diginetwerk. Deze Diginetwerk aansluiting wordt aangeboden vanuit het Vodafone/Ziggo netwerk en zal niet binnenkomen in de datacenters van Solvinity. Er ligt een express-route tussen de datacenters van Solvinity en de Azure omgeving.

2.7.1.3 LAN / WLAN

Het LAN netwerk in de gemeentehuizen van de Gemeenten zijn opgebouwd op basis van een core en access laag. De core laag bestaat uit HPEflexfabric switches en voor de access laag wordt gebruik gemaakt van HPE Aruba switches.

Voor WLAN wordt gebruik gemaakt van een Aruba WLAN oplossing. Op dit moment maken de Gemeenten nog gebruik van de WLAN controller geïntegreerde ICSA gecertificeerde stateful firewall. Deze kan classificeren en policies toekennen op basis van de identiteit van de gebruiker. Er zijn twee SSID's actief;

Govroam en een bezoekers SSID. Bij Kaag en Braassem is er één extra SSID actief ten behoeve van een externe dienstverlener. Voor de accesspoint wordt gebruik gemaakt van Aruba 315 Wlan.

In 2026 zullen de accesspoints worden gemigreerd naar Aruba Central zodat deze niet rechtstreeks in contact hoeven te staan met een wireless controller.

De netwerkdienstverlening wordt as-s-service afgenomen en hardware is eigendom van Axians.

Er wordt gebruik gemaakt van Clearpass voor netwerk authenticatie.

2.7.1.4 Serverplatform

Voor de on-premise servers wordt gebruik gemaakt van een private cloud infrastructuur (PCI) van Solvinity. PCI is verdeeld over twee datacenters en is gebaseerd op Flexpod Architectuur. Voor server virtualisatie wordt gebruik gemaakt van VMWare Vsphere.

2.7.1.5 Storage/fileserver

Er wordt door beide Gemeenten nog gebruik gemaakt van fileservers voor data opslag. Er is al een grote hoeveelheid data gemigreerd naar Sharepoint/Teams/OneDrive, maar ook nog behoorlijk wat data aanwezig op de fileservers.

2.7.1.6 Databases

Voor Oracle databases wordt gebruik gemaakt van Solvinity Oracle CVM platform. De oplossing is op hoofdlijnen:

- De Oracle database en middleware servers worden ingericht op Oracle Linux en draaien op een OracleVM hypervisor platform;
- Het OracleVM platform draait op dedicated hardware om aan de hard partitioning richtlijnen van Oracle te voldoen;
- In het tweede datacenter wordt eenzelfde cluster geplaatst voor de TA Oracle omgevingen en om dienst te doen als uitwijk (Processor en RAM capaciteit);
- De productie databases draaien op SSD storage voor de maximale performance;
- Oracle back-up wordt gemaakt via RMAN voor maximale flexibiliteit, en op SATA disk weggeschreven naar het andere datacenter;
- Door middel van een mirror wordt het primaire storage LUN (met o.a. data, code & config) gesynchroniseerd naar SSD storage in het secundaire datacenter. Dit geeft een RPO van maximaal 1 uur in geval van een calamiteit

Het database beheer wordt door Solvinity uitgevoerd voor zowel de Oracle als MS SQL databases.

2.7.1.7 Back-up en Disaster recovery

De RPO voor backup is nu 24 uur. Er wordt dagelijks een backup gemaakt. De retentie voor virtuele servers is 35 dagen.

Voor disaster recovery wordt gebruik gemaakt van 2 datacenters. De RPO is gesteld op maximaal 2 uur en de RTO op maximaal 8 uur.

- Het netwerk tussen beide datacenters is 'stretched' waardoor machines vrij kunnen reizen;
- Domein controllers (AD) worden active-active ingericht binnen beide datacenters;
- Databases en file data worden gerepliceerd naar het 2e datacenter;
- Het Oracle (fysiek) platform wordt door middel van storage replicatie (RPO=1hr) gerepliceerd;
- Virtuele werkplekken 50/50 worden active-active verdeeld over beide datacenters;
- De gehele omgeving worden op basis van Zerto technologie gerepliceerd naar het 2e datacenter. Waarbij de PROD en TA compute capaciteit wordt verdeeld, zodat de kosten voor uitwijk resources worden beperkt. Met Zerto kan de vereiste RPO van 2hr (of sneller, tot een minimum van 10 seconden) voor bedrijf kritische applicaties worden ingesteld.

Een uitwijktest wordt jaarlijks uitgevoerd. Tijdens de uitwijktest wordt eerst de TA omgeving down gebracht waarna de productie (P) omgeving uitgeweken wordt. Dit is een live uitwijktest met behoud van data.

2.7.1.8 SOC/SIEM

De SOC/SIEM dienst wordt binnen de huidige overeenkomst met Solvinity uitgevoerd door onderaannemer Axians. Deze dienst voorziet in centrale monitoring, detectie, analyse en opvolging van beveiligingsincidenten binnen de Gemeenten. Het SIEM-platform verzamelt en correleert loggegevens uit diverse bronnen, waardoor afwijkingen en dreigingen vroegtijdig kunnen worden herkend en beheerd. De dienstverlening omvat tevens vulnerability management, security scanning, logging, rapportage en auditing, IDS/IPS, sleutel- en certificaatbeheer en web application firewall.

In het kader van doorontwikkeling is op een later moment nog network detection & response (NDR) en endpoint detection & response (EDR) toegevoegd aan de dienstverlening vanuit SOC/SIEM.

2.7.1.9 Telefonie (vast/mobiel)

Voor vaste telefonie wordt gebruik gemaakt van Teams bellen door de Gemeenten met uitzondering voor Oog voor Thuis.

Qua vaste toestellen zijn er bij beide Gemeenten 24 toestellen in gebruik waarvan 23 in Alphen aan den Rijn en 1 bij Kaag en Braassem.

Dit betreft werkplekken waar nog thinclients staan of plekken waar geen werkplek is maar wel bereikbaarheid nodig is. Inlogs op deze toestellen zijn generiek of op user base.

Bij gebruikers met laptops wordt er gebruik gemaakt van de softphone van Teams op de laptop. Deze software staat ook op de mobiele telefoons van de Gemeenten.

Storm betreft de callcenter applicatie om te bellen en gebeld te kunnen worden. Dit is een SaaS oplossing geboden door Content Guru en VodafoneZiggo.

2.7.1.10 Werkplekken

Om tijd en plaats onafhankelijk te kunnen werken worden alle applicaties aangeboden vanuit een flexibele werkplek. Hiervoor wordt een virtuele werkplekomgeving op basis van Citrix Xenserver met Xenapp/Xen Desktop gebruikt.

Voor intensief gebruik van een virtuele werkplek wordt Xendesktop toegepast (CAD werkplekken). De overige medewerkers maken gebruik van Xenapp.

Voor application delivery wordt gebruikgemaakt Ivanti Workspace. Voor de profielen wordt gebruik gemaakt van FS-Logix.

De Xenserver hardware en hypervisor worden beheerd door Solvinity. De Citrix Xenapp en Xendesktop hosts worden beheerd door Axians.

Alle medewerkers zijn voorzien van een laptop. Omdat er behoorlijk veel SaaS applicaties draaien hebben veel medewerkers geen virtuele werkplek meer nodig voor het uitvoeren van hun werk. Daarom zien we op dit moment al een grote afname in Citrix gebruik en een toename in het gebruik van applicaties direct op de laptops.

Een grove inschatting van het aantal gebruikers dat al geen gebruik van Citrix meer maakt is ongeveer 30%.

Op de locaties van de deelnemers wordt gebruik gemaakt van een docking station. Er zijn nog een klein aantal (ongeveer 20) thinclients in gebruik op de werkplekken waar publieke functies actief zijn, zoals bijvoorbeeld de balies burgerzaken.

De configuratie voor laptops en applicatie distributie worden beheerd door de onderaannemer Axians. Werkplekken en applicaties op de laptops worden beheerd vanuit Microsoft Intune.

De uitgifte en ondersteuning van werkplekken wordt uitgevoerd door de Servicedesk. Er zijn ook nog een aantal fat-clients (ongeveer 15) actief, bijvoorbeeld t.b.v. scan-werkplekken. Deze fat-clients zijn active directory joined.

2.7.1.11 Smartphone/Tablets

De configuratie voor smartphones en tablets wordt beheerd door Axians in samenwerking met de ICT Servicedesk. De uitgifte en ondersteuning wordt uitgevoerd door de Servicedesk. Smartphones worden beheerd vanuit Intune. Externe inhuur maakt geen gebruik van beheerde smartphones. De profielen voor de mobiele telefoons en tablets worden gemaakt en aangepast door de servicedesk in samenspraak met Axians. Het toekennen van applicaties voor mobiele devices worden na goedkeuring in het CAB uitgevoerd door de ICT Servicedesk.

2.7.1.12 Printen/scannen

Printers/Scanners voor de Gemeenten worden geleverd en onderhouden door derden leverancier, welke aangeschaft zijn middels de GT-Print aanbesteding. Printservers worden nu nog beheerd door Axians. We zijn voornemens om in 2026 de follow-me printoplossing (Percut) te migreren naar de cloud.

Oog voor Thuis maakt op dit moment al gebruik van de follow-me printoplossing in de cloud (Percut Hive) en heeft geen printservers.

2.7.1.13 Microsoft 365 en Active Directory

De omgevingen van de Gemeenten zijn voorzien van een eigen MS365 tenant en eigen Active Directory/Entra-ID. Oog voor thuis maakt alleen gebruik van Entra-ID en heeft geen on-premise omgeving.

Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem maken gebruik van een resource domein voor resources die gedeeld moeten worden, denk hierbij bijvoorbeeld aan de Citrix portal.

2.7.1.14 User provisioning

User provisioning wordt uitgevoerd door Axians met als onderaannemer IT-Value op basis van Ivanti Identity Director. Vanuit het personeelssysteem (op dit moment Motion) wordt periodiek een csv export gemaakt. Op basis van de export worden account mutaties doorgevoerd in Active Directory/Entra-ID.

Het personeelssysteem Motion wordt in 2026 vervangen door Youforce van Visma Raet.

Ook zal in 2026 nieuwe tooling worden aangeschaft t.b.v. user provisioning. Deze tooling zal aansluiten op het nieuwe personeelssysteem en gelijktijdig met de migratie van de infrastructuur (deze aanbesteding) geïmplementeerd worden.

Tijdens de transitie zal hier in de planning rekening mee moeten worden gehouden.

2.7.1.15 Microsoft Azure resources

Voor gemeente Alphen aan den Rijn is een Azure Landing zone ingericht en wordt beperkt gebruik gemaakt van Azure PaaS diensten. De landing zone wordt beheerd door Solvinity. Het dataplatform van gemeente Alphen aan den Rijn staat in Azure. Het abonnement waar de resources van het dataplatform in staan is in beheer bij team Datamanagement van de gemeente Alphen aan den Rijn. Technisch en Functioneel beheer op de resources wordt eveneens uitgevoerd door dit team.

2.7.1.16 E-mail

De Gemeenten maken gebruik van MS365 Exchange Online. E-mail wordt direct afgeleverd in Exchange online en er wordt gebruik gemaakt van de securitylagen van Microsoft.

On-premise systemen welke de mogelijkheid hebben om mailberichten te versturen maken gebruik van een mail-relay server die in het datacenter van Solvinity staat.

In Exchange online is een speciale koppeling gemaakt voor het veilig mailen naar het Suwinet platform. Oog voor Thuis maakt gebruik van Zivver.

Er wordt nog gebruik gemaakt van on-premise Exchange server voor beheer doeleinden.

2.7.1.17 Topdesk

Topdesk wordt gebruikt voor incident, change en problemen management en als CMDB voor de werkplek en medewerker apparatuur. De modules incident, change en problem management zijn gekoppeld met Servicenow van Solvinity en onderaannemer.

2.7.1.18 Licenties

Aanbestedende Dienst koopt waar mogelijk zelf (gebruikers)licenties voor Microsoft-software. De Aanbestedende Dienst heeft een enterprise agreement en neemt daarin naast de gebruikerslicenties ook een Azure consumption af voor o.a. de landing zone en het dataplatform. Solvinity levert de Microsoft Windows Server licenties, Microsoft SQL licenties en de licenties die benodigd zijn voor de geleverde platform diensten zoals hypervisors in de private cloud.

De Oracle licenties zijn ook aangeschaft door de Aanbestedende Dienst. Deze worden afgenomen middels het Centric platform licentie model.

2.7.2 HUIDIGE INRICHTING BEHEER

2.7.2.1 Organisatie

De Servicedesk en Functioneel Beheer van de Sector Informatievoorziening leveren ondersteuning aan medewerkers van de gemeenten en Oog voor thuis.

De Servicedesk omvat 11 medewerkers (9,5FTE) en een servicedesk coördinator.

Daarnaast zijn de volgende rollen van Sector Informatievoorziening betrokken:

- Incident manager
- Change manager
- Service manager voor de deelnemers in de ICT samenwerking
- Service manager voor leveranciers
- Technisch architect
- Bedrijfs architect
- Solution architect
- Project leiders
- Contract manager
- Informatie beveiliging
- Functioneel beheer

2.7.2.2 Beheer processen en huidige demarcatie

Aanbestedende Dienst is regievoerder op het totaal van de ICT voorzieningen. Op sommige onderdelen is zij ook uitvoeringsverantwoordelijke, al dan niet in samenwerking met de leverancier. Een verdere specificatie van de demarcatie van rollen wordt in de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure (op basis van een door Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving op te stellen RASCI-tabel) gedefinieerd en zal onderdeel uitmaken van de DAP. In onderstaand overzicht zijn de contouren van de huidige verantwoordelijkheidsverdeling weergegeven.

Regievoering Automatisering voor Deelnemers met Leveranciers							
Servicedesk 1ste lijn gebruikersondersteuning	Bedrijfsapplicatie Functioneel (SaaS, PaaS, IaaS)	Bedrijfsapplicatie Technisch beheer (SaaS, PaaS, IaaS)		Beheer Microsoft Azure diensten (a.o. Intune, Autopilot)	Back-up & Restore	Beschikbaarheid, Security & Informatieveiligheid	Innovatie
Servicedesk 2de lijn ondersteuning	Microsoft365 (o.a.Entra-ID, Sharepoint, Teams, OneDrive)	Database beheer					
On-site support, fysiek werkplek	Werkplekomgeving Windows 10/11, Intune, Autopilot, AAD		Server beheer				
Intune beheer mobiele/vaste werkplekken							
Intune beheer mobiele							
Teams bellen	Virtuele Serveromgeving (IaaS, PaaS) (Microsoft Azure Public Cloud)						
Mobilele telefonie							
Devices							
Printers (Multifunctionals)	Netwerkinfrastructuur WAN/Internet	Netwerkinfrastructuur LAN/Wifi (configuratie & beheer)					
Legenda:							
	= beheer door huidige IT-Partner(Solvinity/Axians)						
	= deels verantwoordelijkheid huidige IT-Partner(Solvinity/Axians), deels verantwoordelijkheid Alphen						
	= beheer door Alphen aan den Rijn						
	= deels verantwoordelijkheid derde leverancier, deels verantwoordelijkheid Alphen aan den Rijn						
	= Beheer door derden						

FIGUUR 1: DEMARCATIE HUIDIGE BEHEERTAKEN

Aanbestedende Dienst overweegt een herijking van de sourcing strategie met onderstaande overwegingen:

- 1 Taken met betrekking tot ondersteuning van medewerkers en werkplek apparatuur zoveel mogelijk beleggen bij de Servicedesk.
 - 2 Wenselijk is meer inzicht in de monitoring te verkrijgen zodat de Servicedesk proactief kan acteren op verstoringen. Dit richt zich met name op de beschikbaarheid van de technische infrastructuur, zoals performance van internetverbindingen, koppelingen naar landelijke verbindingen, virtuele werkplekken en beschikbaarheid van backup's. Het ambitieniveau is dat Leverancier de Servicedesk hierin faciliteert. Het ambitieniveau is dat monitoring wordt gerealiseerd voor minimaal alle kritieke Applicaties (denk aan Bedrijfsapplicaties zoals bepaalde 'B2B'-applicaties van Centric) en koppelvlakken.
 - 3 Aan gebruikers geleverde werkplek apparatuur door de Servicedesk worden in de eigen CMDB geregistreerd van Aanbestedende Dienst (server- en netwerk componenten niet). Gewenst is dat de Servicedesk inzicht in alle IT-infrastructuurcomponenten verkrijgt en de samenhang hiervan in de Applicatielandschappen zodat de Servicedesk de gevolgen van wijzigingen en security incidenten beter kan overzien.
 - 4 Unified en Mobile Device Management is nu extern belegd. Aanbestedende Dienst streeft ernaar dit in eigen beheer uit te voeren met een sterke derdelijns ondersteuning vanuit de Leverancier.
 - 5 Endpoint Protection is nu bij een externe partij belegd. Aanbestedende Dienst streeft ernaar de instellingen van de managed devices (aan medewerkers gekoppelde devices) zelf te beheren.
- Aandachtspunt is deze changes (4 en 5) via een gecontroleerd proces te doen en randvoorwaardelijk is dat kennis, kunde en capaciteit hiervoor in huis is.

- 6 Cloud Security Posture Management wordt nog niet uitgevoerd binnen de Gemeenten en Oog voor Thuis maar Aanbestedende Dienst wenst deze dienst wel in de scope van de ICT Prestatie mee te nemen. De dienst beperkt zich dan tot de kritieke Applicaties in de cloud (SaaS).
- 7 Security Incident Response is een gedeelde verantwoordelijkheid en dat blijft zo. Aandacht is wel dat de Servicedesk meer inzicht in dit proces krijgt.
- 8 Security Orchestration Automation and Respons (SOAR) en Cyber Intelligence wordt nog niet uitgevoerd binnen de Gemeenten en Oog voor Thuis maar Aanbestedende Dienst wenst deze dienst wel in de scope van de ICT Prestatie mee te nemen.

2.8 DE ICT PRESTATIE

Op basis van de onderhavige aanbestedingsprocedure wenst Aanbestedende Dienst de opdracht tot uitvoering van de ICT Prestatie te verstrekken op basis van de hiervoor genoemde doelstellingen en vertrekpunten in relatie tot de bestaande situatie. De ICT Prestatie omvat de volgende aspecten:

- (i) Transitie van de bestaande naar de nieuwe door de Leverancier aangeboden IT-omgeving, binnen de gestelde kaderende uitgangspunten (zie paragraaf 2.8.1)
- (ii) Ondersteuning en begeleiding van eindgebruikers bij de ingebruikname van de nieuwe IT-omgeving, op basis van een in samenspraak met Aanbestedende Dienst door Leverancier opgesteld adoptieplan.
- (iii) Het als beheerde dienst aanbieden van de benodigde flexibele, schaalbare, toekomstgerichte IT-infrastructuur, binnen de gestelde kaderende uitgangspunten (zie paragraaf 2.8.1), waarbij de ter beschikking gestelde IT-infrastructuur optimale ondersteuning biedt bij de taken, management- en ondersteunende processen van ieder der Gemeenten en Oog voor Thuis, het nemen van besluiten en het overdragen en delen van informatie.
- (iv) Systeem- en netwerkbeheer van de als dienst aangeboden IT-infrastructuur, inclusief het technische (applicatie)beheer van Applicaties inclusief packaging, exclusief 1e lins helpdesk en werkplekbeheer op locatie.
- (v) Monitoring en regievoering naar (de) derden-leverancier(s) van wanverbindingen tussen alle locaties van ieder der Gemeenten, Oog voor Thuis en de datacenters en regievoering bij aanvraag en opzegging van verbindingen.
- (vi) Ter beschikking stellen en beheren van LAN/WLAN apparatuur voor alle locaties van de Gemeenten en Oog voor Thuis, waarbij de WLAN configuratie gebaseerd wordt op basis van een on-site dekking-meting.
- (vii) Het zorgdragen voor de benodigde datastorage en back-up/archivering.
- (viii) Het overnemen van het beheer van de bestaande Azure resources / tenant(s).
- (ix) Het overnemen van het beheer van de bestaande Microsoft 365 tenant.
- (x) Aanbestedende Dienst behoudt haar eigen interne functionele beheerders en werkplekbeheer op locatie. In de regie organisatie neemt de Leverancier ownership en leiderschap over het oplossen van storingen en het uitvoeren van wijzigingen op basis van de door de Servicedesk gestelde prioriteit. Leverancier benadert namens (uit naam van) Aanbestedende Dienst zelfstandig en op eigen initiatief overige partijen/leveranciers om gezamenlijk het benodigde resultaat te leveren.

- (xi) Het bieden van een beheeromgeving ten behoeve van het (pre-)configureren, beheren en wissen van in gebruik zijnde devices, te gebruiken door zowel Leverancier als Aanbestedende Dienst op basis van een nader te specificeren (beheer)demarcatie.
- (xii) Levering van de benodigde licenties voor OS, infra- gerelateerde tooling en Microsoft, die niet vanuit het software contract van Aanbestedende Dienst aangeschaft kunnen worden, rekening houdend met eventueel hergebruik van bestaande licenties.
- (xiii) De Leverancier neemt Aanbestedende Dienst op alle vlakken mee op een pro actieve wijze in ontwikkelingen en de toepassingsmogelijkheden van state of the art technologie.
- (xiv) Projecten en niet-standaard changes vallen wel binnen de scope van de ICT Prestatie, maar worden op basis van meerwerk/rfc's door Leverancier uitgevoerd. (Buiten scope en afgesproken DAP/SLA).
- (xv) De opgedane kennis van de systemen en omgeving van de Gemeenten gedurende de implementatie- en transitieperiode wordt blijvend toegepast door Leverancier, in een mix van operationeel/tactisch uitvoerend (door Leverancier) en een duidelijke regierol door Aanbestedende Dienst. De sourcingstrategie op het gebied van applicaties is - waar mogelijk - gebruik te maken van Applicaties die als SaaS-dienst worden aangeboden. Voor een groot deel van de primaire Bedrijfsapplicaties is dit reeds het geval.

Nota bene (i): Aanbestedende Dienst overweegt SIEM/SOC-dienstverlening mee te nemen in de functionele behoeftebepaling van deze aanbestedingsprocedure. In de volgende fase van de aanbesteding, de Inlichtingenfase, wordt een afweging gemaakt of en hoe SIEM/SOC wordt meegenomen in de uitvraag: als optie³, als 'kans'⁴ of in zijn geheel wel (het wordt onderdeel van de ICT Prestatie) of niet. Vooralsnog kwalificeert SIEM/SOC-dienstverlening om die reden als mogelijke herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c Aw.

Nota bene (ii): Aanbestedende Dienst overweegt 'user provisioning' mee te nemen in de functionele behoeftebepaling van deze aanbestedingsprocedure. In de volgende fase van de aanbesteding, de Inlichtingenfase, wordt een afweging gemaakt of en hoe 'user provisioning' wordt meegenomen in de uitvraag: als optie, als 'kans' of in zijn geheel wel (het wordt onderdeel van de ICT Prestatie) of niet. Vooralsnog kwalificeert 'user provisioning' om die reden als mogelijke herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c Aw.

2.8.1 KADERENDE UITGANGSPUNTEN

Hieronder worden de uitgangspunten en verplichte⁵ kaders weergegeven, de 'vertrekcriteria' voor de ICT Prestatie.

³ Een optie moet verplicht worden aangeboden, maar afname door Aanbestedende Dienst is niet verplicht.

⁴ Een 'kans' hoeft niet verplicht te worden aangeboden, en Aanbestedende Dienst is niet verplicht een 'kans' af te nemen.

⁵ In de zin van 'comply or explain'

2.8.1.1 Organisatie uitgangspunten

- 1 Aanbestedende Dienst zoekt een IT-partner die de Gemeenten maximaal gaat ontzorgen van alle technische IT-aspecten, technische beheeractiviteiten overneemt en die namens Aanbestedende Dienst de relatie en uitvoering met derde betrokken partijen regisseert.
- 2 De aangeboden en geïmplementeerde IT-infrastructuur moet blijven voldoen aan de veranderende vereisten voor informatiesystemen van ieder van de Gemeenten en Oog voor Thuis in termen van capaciteit, beschikbaarheid, veiligheid en performance. Aanbestedende Dienst verwacht van de nieuwe dienstverlening maximale flexibiliteit en schaalbaarheid, zowel t.a.v. de omvang van de omgeving als t.a.v. het applicatieportfolio als ten aanzien van het aantal eindgebruikers. Verwacht wordt een inzichtelijk prijsmodel voor hosting van de (legacy) client-server applicaties via waarmee gestuurd kan worden op meer en/of minder kosten
- 3 Gelet op de vertrouwelijkheid van de Data eist Aanbestedende Dienst dat alle personeelsleden van de Leverancier die toegang krijgen tot de omgeving van Gemeenten en Oog voor Thuis over een voor het doel aangevraagde VOG beschikken.
- 4 De Data die op de IT-infrastructuur worden verwerkt bevinden zich op locaties die binnen de Europese Economische Ruimte vallen.
- 5 De Leverancier moet voldoen aan de Meldplicht datalekken, welke is vastgelegd in de (VNG gebaseerde) verwerkersovereenkomst⁶ van Aanbestedende Dienst
- 6 Leverancier werkt kosteloos mee aan de uitvoering van een DPIA (Data Protection Impact Assessment) [en, indien van toepassing, een DTIA \(Data Transfer Impact Assessment\)](#) vóór definitieve gunning (en als voorbehoud voor definitieve gunning). Ook gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst werkt de Leverancier mee aan de uitvoering van DPIA's [en, indien van toepassing, DTIA's](#), als de situatie daarom vraagt. [In de laatst bedoelde gevallen dient de medewerking te zijn inbegrepen bij de periodieke kosten die Inschrijver tijdens de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure raamt in het door hem in de vullen 'Inschrijvingsmodel' \(dat als invulsjabloon door Aanbestedende Dienst beschikbaar wordt gestelde bij het definitieve Beschrijvend Document\).](#)
- 7 De productieomgevingen zijn gedurende 24 * 7 beschikbaar waarbij de Leverancier wordt geacht een optimaal beschikbaarheidspercentage te bieden (door de combinatie van ontwerp (techniek en organisatie) en service levels) dat de Leverancier zelf aanbeveelt, daarbij uitdrukkelijk rekening houdend met de publieke taken die de Gemeenten en Oog voor Thuis uitoefenen, waarbij echter 99,x per maand als ondergrens geldt.
- 8 Een duidelijk overzicht in kosten voor aanschaf/gebruik, implementatie/transitie, onderhoud, uitbreiding/afschaling, Gebruiksrechten, service en support (uitgewerkt in een DFA).
- 9 Een duidelijk overzicht van eigenaarschap van Gebruiksrechten en IT-infrastructuur-componenten.

⁶ De concepten van een Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst, alsmede de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025, worden in de Inlichtingenfase van deze aanbestedingsprocedure als bijlagen bij het Voorlopig Beschrijvend Document gevoegd.

- 10 Leverancier heeft een beheerderrol voor de public cloud van de Gemeenten en Oog voor Thuis. In de exit-strategie wordt vastgelegd dat het beheer van public cloud diensten zonder transitie van Data overgedragen kan worden aan een andere beheerorganisatie.
- 11 Aanbestedende Dienst verwacht van de Leverancier de rol van een IT-partner die:
- a Meedenkt vanuit het bedrijfsbelang van de Gemeenten en Oog voor Thuis;
 - b Zich gedraagt als onderdeel van de Sector Informatievoorziening
 - c Op verzoek van Aanbestedende Dienst op locaties van de Gemeenten en Oog voor Thuis ondersteuning verleent;
 - d Een vaste contactpersoon benoemt die zich inzet om mee te denken over IT vraagstukken met de regievoerders;
 - e Aanbestedende Dienst erop attendeert als ze onmogelijke of onverstandige eisen stelt;
 - f Meehelpt met het stellen van kaders voor inpasbaarheid van IT-infrastructuur componenten en Applicaties in het Applicatielandschap;
 - g (Pro)actief signaleert en de Aanbestedende Dienst adviseert over relevante technische ontwikkelingen die (mogelijk) impact hebben op het Applicatielandschap van de Gemeenten en Oog voor Thuis;
 - h Documentatie over architectuur, IT-infrastructuur, configuraties, etc. bij aanvang van de run-fase oplevert en up-to-date en on-line toegankelijk houdt gedurende de gehele contractperiode.
- 12 Aanbestedende Dienst is voorstander van gebruik van open (technische) standaarden in de IT-infrastructuur, onder meer ter bevordering van leveranciersafhankelijkheid en ter vergroting van interoperabiliteit tussen (informatie)systemen. Dat betekent dat Aanbestedende Dienst zich wil conformeren aan het ("by design") gebruik van de door het Forum Standaardisatie als verplicht gekenmerkte open (technische) standaarden, op basis van het "pas toe of leg uit" principe. Derhalve wordt van Leverancier geëist dat deze, zowel bij de initiële inrichting van als bij latere wijzigingen aan de aan de Gemeenten en Oog voor Thuis ter beschikking gestelde IT-infrastructuur, actief rekening houdt met en adviseert over de implementatie c.q. het gebruik van deze open standaarden. Voorbeelden van relevante open (technische) standaarden zijn in onderstaande tabel vermeld.

Standaard	Typering	Versie	Beheerorganisatie
ACME	Protocol voor het geautomatiseerd uitgeven en vernieuwen van beveiligingscertificaten	2.0	IETF
Authenticatie-standaarden (OpenID.NLGov en SAML)	Authenticatie	Zie 'Toelichting bij opname'	Logius, OASIS
DKIM	Bescherming tegen e-mailphishing	RFC 6376	IETF
DMARC	Bescherming tegen e-mailphishing	RFC 7489	IETF
DNSSEC	Domeinnaambeveiliging	RFC 4033, RFC4034, RFC4035	IETF
HTTPS en HSTS	Beveiligde websiteverbinding	RFC 9110 en RFC 6797	IETF
IPv6	Adressering van ICT-systemen binnen een netwerk	6	IETF
NEN-ISO/IEC 27001	Managementsysteem voor informatiebeveiliging	NEN-ISO/IEC 27001:2013	NEN
NEN-ISO/IEC 27002	Richtlijnen en principes voor informatiebeveiliging	NEN-ISO/IEC 27002:2013	NEN
NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0	Beveiligingstandaard voor het autoriseren van toegang tot REST API's	15 juli 2019	Logius
RPKI	Beveiligen van de routing infrastructuur		IETF
security.txt	Publicatie van contactinformatie voor beveiligingsmeldingen	RFC 9116	IETF
SPF	Bescherming tegen e-mailphishing	1	IETF
STARTTLS en DANE	Beveiligde verbinding tussen mailservers	RFC 3207 en RFC 7672	IETF
STIX en TAXII	Uitwisseling van cyberdreigingsinformatie	1.2.1 (STIX) en 1.1.1 (TAXII)	OASIS
TLS	Beveiligde internetverbinding	1.3 en 1.2	IETF
WPA2 Enterprise	Beveiligde WiFi-netwerken	Versie 2 (802.11)	IEEE-ISTO

TABEL 3: TOEPASSELIJKE OPEN STANDAARDEN CONFORM FORUM OPEN STANDAARDEN

- 13 Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht Aanbestedende Dienst dat hij;
- a) tijdig nieuwe IT-ontwikkelingen (mede gelet op het gebruik/verbruik van data) en veranderende inzichten op de IT-markt signaleert, hierover adviseert en

- toepast in (upgrades van) zijn aanbod en hierover periodiek met Aanbestedende Dienst overleg voert;
- b zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden en best practices, maar ook:
 - c innoveert en ontwikkelt, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken;
 - d sturing geeft aan het werken met door fabrikanten ondersteunde versies van hard- en software, denk hierbij aan het tijdig uitfasen van niet ondersteunde operating systemen, applicaties en middleware.

2.8.1.2 Cloud uitgangspunten

Aanbestedende Dienst hanteert een Cloud-tenzij en Microsoft-tenzij beleid. Het uitgangspunt is om nog aanwezige (legacy) client-server applicaties op termijn te vervangen door cloudgebaseerde applicaties op basis van SaaS.

2.8.1.3 Functionele uitgangspunten

- 1 De server systemen moeten in capaciteit en performance schaalbaar zijn aan veranderende organisatie eisen zonder onderbreking van het productieproces.
- 2 Het gebruik van trendmonitoring moet toegepast worden voor het maken van voorspellingen op termijn.
- 3 Monitoring, operationele regie en verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid, correcte werking van de IT-infrastructuurdiensten en effectieve uitvoering van de IT-beheerdiensten. De monitoring moet ook beschikbaar en inzichtelijk zijn voor de beheerders van Aanbestedende Dienst.
- 4 Uitvoering van back-up van data in zowel de private- als public cloud is geborgd en heeft een minimale impact op de performance van de productieomgeving. Voor de inrichting van de backup is een document "Backup en Recovery beleid Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem" opgesteld dat in de volgende fase van de aanbesteding beschikbaar wordt gesteld. Als basis geldt hierin dat de backup voldoet aan de BIO 2.0. Leverancier mag in overleg met de Sector Informatievoorziening afwijken van de gestelde richtlijnen.
- 5 De back-up moet voldoende bescherming bieden voor herstel van een ransomware aanval.
- 6 Toegang tot back-up en restore faciliteiten zijn gegarandeerd, ook bij uitval van het primaire datacenter.
- 7 Er is een gedocumenteerde disaster recovery procedure bij uitval van de door de leverancier beheerde ICT infrastructuur (Private- en Public cloud). De RTO en RPO tijden moeten aansluiten op het backup en restore beleid van gemeente Alphen aan den Rijn maar het is wenselijk om deze zo klein mogelijk te maken. De werking van de procedure moet jaarlijks aangetoond worden door uitvoering van een uitwijktest.
- 8 Leverancier treedt namens Aanbestedende Dienst op als regievoerder voor alle bestaande en nieuw aan te vragen netwerkverbindingen die geleverd worden door derden partijen (GT-Vast)
- 9 Topdesk is leidend voor Aanbestedende Dienst voor de modules Incident, Change en Problem management. De koppeling van Topdesk met het ITSM systeem van

Leverancier zorgt ervoor dat er realtime in Topdesk inzage is in ingediende service tickets en de status daarvan (incl. eventuele interne notities van de Leverancier).

- 10 Leverancier beheert (een) incident-, problem-, change-, known errors- en workaround-register(s) en stelt deze ter inzage voor Aanbestedende Dienst ter beschikking.
- 11 Er dient veilige functionaliteit beschikbaar te zijn voor het uitwisselen van data met derden.
- 12 Leverancier biedt ondersteuning op het huidige user provisioning systeem of implementeert in de transitie fase gelijkwaardige functionaliteit. Aanbestedende Dienst kan gedurende de overeenkomst besluiten om de user provisioning door een Derden partij uit te laten voeren waarbij de Leverancier ondersteuning biedt bij de implementatie in de technische infrastructuur.
- 13 Leverancier biedt de mogelijkheid om in een afgescheiden omgeving nieuwe functionaliteit te testen zonder risico op verstoringen in de productieomgeving.

2.8.1.4 Werkplek uitgangspunten

- 1 Windows werkplekken ondersteunen tijd- en plaats-onafhankelijk werken inclusief onderling communiceren/digitaal vergaderen en de gehele set aan applicaties van ieder der Gemeenten.
- 2 Er is een selfservice beschikbaar voor medewerkers om het wachtwoord te kunnen wijzigen.
- 3 Bring your own device (BYOD) wordt niet ondersteund voor rechtstreekse toegang tot corporate resources. Het werkplekconcept moet wel een oplossing bieden om op een veilige manier toegang te verlenen aan externen die geen beheerd fysiek apparaat van gemeente Alphen aan den Rijn hebben.
- 4 Aanbestedende dienst streeft naar een beperkt aantal configuraties voor werkplekken voor ieder der Gemeenten en Oog voor Thuis
- 5 Windows werkplekken zijn voorzien van een met Aanbestedende Dienst afgestemde courante versie van Windows 11 Enterprise.
- 6 Desktop opstellingen moeten door meerdere medewerkers (shared device) gebruikt kunnen worden, zoals bijvoorbeeld bij recepties. Dit type werkplekken zijn uitzonderingen.
- 7 Aanbestedende Dienst wenst op het gebied van Microsoft-licenties omwille van eenvoudig beheer zo min mogelijk diversiteit aan te brengen. De licentie die als standaard wordt gekozen moet zoveel mogelijk gebruikers in hun werk faciliteren, met oog voor de balans tussen mogelijkheden en kosten van de licentie. In bijzondere gevallen kan ervoor worden gekozen om een gebruiker(sgroep) een uitgebreidere of beperktere licentie aan te bieden.
- 8 Aanbestedende Dienst streeft ernaar zoveel mogelijk applicaties via Entra-ID Single-Sign-On (SSO, al dan niet in combinatie met MFA) ter beschikking te stellen aan de medewerker. Dit dient enerzijds het gebruikersgemak van de gebruiker, anderzijds kan vanuit beheerperspectief een account effectief worden geblokkeerd.
- 9 Applicaties worden vanuit beheertoolsing automatisch gedistribueerd naar de werkplekken aan de hand van een persona profiel. De beheertools biedt voor de eerste lijn ondersteuning de mogelijkheid om de installatie-status te volgen.

- 10 De Servicedesk kan eenvoudig applicaties aan medewerkers toekennen en intrekken. Bij het intrekken van applicaties moet de applicatie automatisch gedeïnstalleerd worden van de persoonlijke werkplek.
- 11 Medewerkers moeten toegang hebben tot de fileserver van de medewerker en/of de OneDrive/SharePoint Online omgeving, zowel voor persoonlijke- als voor gedeelde mappen. Doelstelling van gemeente Alphen aan den Rijn is om het gebruik van files servers uit te faseren. Leverancier kan gevraagd worden voor ondersteuning (change/project) bij het overzetten van documenten van files servers naar Microsoft Teams/Sharepoint.
- 12 Voor toegang tot applicaties wordt zowel binnen als buiten netwerken van de Gemeenten en Oog voor Thuis aanvullend gebruik gemaakt van beveiliging op basis van het Zero Trust principe met onder andere gebruik van Multi-Factor-Authenticatie (MFA) en conditionele toegang op basis van identiteit en apparaat status. Om veilig locatie-onafhankelijk te kunnen werken is in situaties die daarom vragen gebruik van een veilige netwerkverbinding naar systemen een vereiste.
- 13 Het werkplekconcept ondersteunt het gebruik van Data Loss Prevention voor medewerkers die gebruik maken van gevoelige data die extra beschermd moet worden.
- 14 Laptops, desktops, smartphones en tablets worden uitgerold en beheerd met behulp van Microsoft Intune. Software en apps worden eveneens vanuit een centrale (configuratie)managementoplossing aangeboden. Voor operating software (zowel Windows, iOS en Android) geldt dat deze door de leverancier van de apparatuur wordt ondersteund en het streven is dat deze één release mag verschillen van de laatst beschikbare productierelease. De werkplekken moeten voor geïnstalleerd kunnen worden door de Servicedesk en/of (derde) hardware leverancier, dusdanig dat de tijd die een eindgebruiker nodig heeft om na ontvangst van het apparaat de toepassingen te kunnen gebruiken tot een minimum wordt beperkt.
- 15 Gebruikers kunnen enkel na goedkeuring van een ingediende aanvraag (centraal) beschikbaar gestelde software/apps, (browser)extensies, certificaten enz. installeren op hun werkplek-device.
- 16 Er wordt monitoring (o.a. performance) toegepast op de werkplek die middels een centraal dashboard inzicht geeft in KPI's. Aanbestedende Dienst krijgt inzage in het monitoring systeem ter ondersteuning van de eindgebruikers.

2.8.1.5 Security uitgangspunten

- 1 De Leverancier draagt er in het kader van zijn te implementeren en te beheren oplossing zorg voor dat de Gemeenten zich kunnen conformeren aan de voor lokale overheden geldende richtlijnen zoals de BIO-2 en NIS2.
- 2 Leverancier werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een security roadmap (met preventieve, detectieve en correctieve maatregelen), die minimaal een keer per kwartaal geëvalueerd wordt. Aanpassingen aan de security roadmap kunnen voortkomen uit bijvoorbeeld security audits (pentesten, vulnerability scans e.d.), SOC diensten, ISO27001 PDCA-cycli en wijzigingen in het securitybeleid van de Gemeenten.

- 3 Leverancier biedt ondersteuning in het opstellen van het securitybeleid en houdt de compliancy-configuratie bij conform het securitybeleid.
- 4 Leverancier volgt het Zero Trust principe bij de inrichting van de aangeboden oplossingen. Denk hierbij aan gebruik van Privilege Identity Management, microsegmentatie, zero trust netwerk access, Identity protection, conditional access.
- 5 De totale aangeboden oplossing wordt continu gemonitord op basis van een nader gezamenlijk te specificeren risk-based analyse. De monitoring wordt ondersteund door een periodieke rapportage en een security incident- en change management procedure.
- 6 Leverancier biedt een risk-based holistische oplossing waarbij onderdelen (denk bijv. aan next-gen firewalls, DNS security, e-mail filtering, endpoint security, API monitoring e.d.) centraal worden ingericht en beheerd en continu geactualiseerd op basis van security-/ threat intelligence van de vendor(en).
- 7 Leverancier staat toe dat, op verzoek en onder regie van Aanbestedende Dienst ten minste eenmaal per jaar door Aanbestedende Dienst ingehuurd derde partij een security audit (bijv. pentest) wordt uitgevoerd.
- 8 Leverancier zal bij generieke Dienstverlening op Afstand die door Leverancier aan meerdere klanten wordt aangeboden jaarlijks, uiterlijk in het tweede kwartaal van ieder kalenderjaar, een derdenverklaring (TPM) of geldige (ISO) certificering of beschrijving van vergelijkbaar kwaliteitssysteem overleggen van een register EDP-auditor of andere ter zake onafhankelijke geaccrediteerde deskundige ter zake van de kwaliteit van de processen bij Leverancier. De TPM dient te beschrijven of de maatregelen om beveiliging van de verwerkte gegevens alsmede de betrouwbaarheid en continuïteit van de te leveren diensten te waarborgen voldoende zijn geïmplementeerd, met inachtneming van de normen en standaarden die Leverancier voor de betreffende ICT Prestatie generiek hanteert.
- 9 Leverancier werkt mee aan het toevoegen van logbronnen aan het SIEM systeem van Derden Leverancier en geeft opvolging aan meldingen vanuit het SOC. In het geval Leverancier ook het SIEM/SOC systeem levert (zie hieromtrent de Nota bene in paragraaf 2.8) staat Leverancier Aanbestedende Dienst toe om periodiek een second opinion op de SOC dienstverlening door een derde partij uit te laten voeren.
- 10 Leverancier werkt in geval van een security incident mee aan forensisch onderzoek dat wordt uitgevoerd door derden in opdracht van Aanbestedende Dienst.
- 11 Leverancier zorgt voor adequate netwerksegmentering, waarbij apparatuur op basis van authenticatie automatisch in het juiste netwerksegment wordt toegelaten.
Leverancier dient als sparringpartner te fungeren om over best practices voor beveiliging van het netwerk te adviseren.
- 12 Leverancier neemt de regelgeving omtrent privacy en gegevensbescherming in acht.
- 13 Aanbestedende Dienst hanteert onder meer CIS Benchmark documentatie voor veilige- en privacy vriendelijke configuratie van Microsoft 365 diensten (Entra ID, SharePoint Online, OneDrive, Teams, Intune e.d.). Leverancier houdt hier, zowel bij de initiële inrichting als bij latere wijzigingen aan de aan de Gemeenten en Oog

heeft verwijderd: Het recht op (maximaal jaarlijkse) audit en/of een ISAE3402-type II verklaring. Leverancier is bereid is om op eigen kosten jaarlijks een verklaring van getrouwheid te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat hij als Leverancier veilig omgaat met vertrouwelijke informatie

voor Thuis ter beschikking gestelde IT-infrastructuur, actief rekening mee en adviseert proactief over potentiële optimalisaties.

- 14 Voor de configuratie van Windows werkplekken wordt ten aanzien van security (hardening) gebruikgemaakt van best practices van Leverancier, Microsoft en het CIS (CIS Benchmark documentatie voor Windows).
- 15 E-mail verkeer wordt in zowel inkomende-, interne- als uitgaande richting gecontroleerd op validiteit (DMARC, SPF, DKIM e.d.) en integriteit (virussen, malware e.d.) en wanneer nodig gefilterd (voor én na aflevering in mailbox).

2.8.1.6 Implementatie uitgangspunten

- 1 Tijdens de implementatie moet de bedrijfscontinuïteit van de Gemeenten en Oog voor Thuis worden gegarandeerd.
- 2 Inschrijver stelt (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) een transitieplan beschikbaar:
 - a Voor de migratie van de IaaS omgeving bij Solvinity, waarbij naar het uitgangspunt wordt gestreefd dat de uitvoering afgestemd wordt op de einddatum van het beheer contract met Solvinity op 15 maart 2027.
 - b Voor het overnemen van het technisch applicatie beheer voor 1 maart 2027.
 - c Voor de overgang naar de moderne werkplek. De Inschrijver stelt een governance document op voor het gebruik en beheer van de Microsoft M365 omgeving. Het uitgangspunt dient te zijn dat de implementatie van de moderne werkplek en daarmee het uitfasen van Citrix met Ivanti Workspace uiterlijk 1 januari 2027 (of zoveel eerder als Inschrijver/Leverancier en gemeente Alpen aan den Rijn mogelijk acht) is afgerond. Voor de moderne werkplek is het uitgangspunt dat iedere medewerker een laptop en smartphone van Aanbestedende Dienst krijgt. Het gebruik van BYOD is alleen toegestaan voor connectie naar een virtuele werkplek van Aanbestedende Dienst.
 - d Implementatie van het netwerk. Het overnemen van het beheer van de netwerkomgeving en participatie in het lopende project voor de overgang naar GT-Vast verbindingen dat nog doorloopt gedurende de transitiefase.
 - e Om het beheer op de bestaande Azure tenant (M365 en Azure resources) over te nemen, waarbij het uitgangspunt dient te zijn dat het beheer uiterlijk 1 maart 2027 (of zoveel eerder als Inschrijver/Leverancier mogelijk acht) in 'beheer kan worden genomen door de Leverancier;
- 3 Inschrijver geeft (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) aan welke veranderingen hij aan wil brengen in de huidige inrichting en waarom. Eventuele nieuwe of verschuivende kostenposten worden in het Inschrijvingsmodel (de prijsuitvraag) aangegeven (deze wordt in de volgende fase van de aanbestedingsprocedure uitsluitend aan de geselecteerde Inschrijvers ter beschikking gesteld).
- 4 Geen verlies van data, performance en compatibiliteit van de productie-omgeving.
- 5 De Leverancier draagt zorg voor operationele afstemming met derde partijen voor het implementeren van nieuwe diensten c.q. de migratie en het oplossen van incidenten.

- 6 Alle infrastructuurcomponenten, voor zover deze op locatie van de Gemeenten worden geïmplementeerd, worden ontworpen, geïnstalleerd, geconfigureerd, gemonitord en gemanaged (beheerd), bekabeld en gelabeld door de Leverancier en zijn eigendom van de leverancier. Er kan een verzoek worden gedaan om de huidige apparatuur van de huidige leverancier over te nemen. Leverancier kan aangeven welke delen vervangen moeten worden om de beschikbaarheid en performance te kunnen garanderen.
- 7 Alle benodigde Applicaties en Basisprogrammatuur worden, voor zover er niet reeds licenties bij Aanbestedende Dienst aanwezig zijn (deze informatie wordt in het kader van het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD) aan de Inschrijvers verstrekt), door Leverancier ter beschikking gesteld en dient Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving in het Inschrijvingsmodel aan te bieden (gedurende de onderhandelingsfase).
- 8 De Leverancier draagt zorg voor de probleemloze overgang van de huidige situatie naar de door Leverancier aangeboden nieuwe situatie voor wat betreft IT-omgeving (IT-infrastructuur, Applicaties, data en werkplekbeheer), inclusief eventuele benodigde conversie van data:
 - a systeem-inrichting en configuraties;
 - b alle migraties/conversies (conversieprogrammatuur en conversie zelf);
 - c alle (netwerk)koppelingen;
 - d alle benodigde opleidingen voor beheerders voor producten anders dan de huidige in gebruik zijnde producten.
 - e alle herinrichtingwerkzaamheden van de werkplekken.
- 9 De Leverancier stelt alle benodigde infrastructuurcomponenten ter beschikking (op basis van beheerde dienst) voor het verwerken, opslaan en transporteren van digitale gegevens (data), dat wil zeggen alle server en storage oplossingen, inclusief operating systems, databases en virtualisatiesoftware (voor zover niet aanwezig), beveiligingscomponenten, voorzieningen voor datacenter backbone switching en overige faciliteiten die vereist zijn voor de Gemeenten om hun (IT) dienstverlening en Bedrijfsapplicaties binnen de Gemeenten te testen, te leveren, te monitoren, te beheersen en te ondersteunen.

2.8.1.7 Beheer uitgangspunten

Aanbestedende Dienst is regievoerder op het totaal van de IT-infrastructuur. Op sommige onderdelen is zij ook uitvoeringsverantwoordelijke, al dan niet in samenwerking met de leverancier.

In paragraaf 2.7.2.2 staan overwegingen voor een herijking van de huidige sourcing strategie. In onderstaand figuur is met de rode markering aangegeven op welke onderdelen herijking binnen scope van de opdracht wordt overwogen. In de verduidelijkingsronde van de aanbesteding wordt de herijking besproken om wordt deze mogelijk aangepast en vastgesteld.

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

Legenda:

	= beheer door huidige IT-Partner(Solvinty/Axians)
	= deels verantwoordelijkheid huidige IT-Partner(Solvinty/Axians), deels verantwoordelijkheid Alphen aan den Rijn
	= beheer door Alphen aan den Rijn
	= deels verantwoordelijkheid derde leverancier, deels verantwoordelijkheid Alphen aan den Rijn
	= Beheer door derden

FIGUUR 4: DEMARCATIE VERANTWOORDELIJKHEDEN EN HERIJING 2027

Op basis van de herijkingpunten stelt Aanbestedende Dienst vooralsnog de volgende beheer uitgangspunten:

- 1 Regievoering
Aanbestedende Dienst voert als opdrachtgever centrale regie op de IT dienstverlening en onderhoudt daarmee contacten met de eigen business, IT leverancier en derde partijen.
- 2 Servicedesk 1^e lijn gebruikersondersteuning
 - a Aanbestedende Dienst biedt o.a. een servicedesk en is daarmee volledig verantwoordelijk voor aannname, registratie, opvolging van meldingen (incident management) door eindgebruikers.
 - b Leverancier faciliteert self-service voor eindgebruikers voor onder andere password reset.
 - c Leverancier biedt inzicht in call afhandeling middels periodiek overleg en adviseert proactief over oplossingsmogelijkheden op basis van trendanalyses.
- 3 2e lijn ondersteuning
 - a Leverancier fungeert als 2^e lijn ondersteuning voor de Servicedesk..
 - b Leverancier fungeert als single-point-of-contact voor de functioneel beheerders.
 - c Leverancier biedt Technician-to-technician support
 - d Leverancier is verantwoordelijk voor Change- en Problem management
- 4 Fysieke werkplek beheer / On-site support
 - a Aanbestedende Dienst voert zelf fysiek werkplekbeheer c.q. on-site support uit, zowel project-gebaseerd als geïnitieerd vanuit opvolging meldingen doorgezet vanuit 1e lijn ondersteuning (Servicedesk).
 - b On-site fysiek infrastructuurbeheer van leveranciersapparatuur (switches, firewalls, verbindingen) wordt uitgevoerd door de leverancier (in samenwerking met Sector Informatievoorziening van Aanbestedende Dienst)

- c Leverancier biedt de mogelijkheid voor (structurele) periodieke ondersteuning van de Servicedesk op locaties van gemeenten
- 5 Device (configuration) management
 - a Aanbestedende Dienst schaft apparatuur aan.
 - b Leverancier levert en beheert de benodigde (beheer)tooling, incl. configuratie.
 - c Leverancier draagt – in overleg met Aanbestedende Dienst – zorg voor een actuele configuratie van de (beheer)tooling.
 - d Leverancier zorgt voor adequaat patch- en releasemanagement.
 - e Aanbestedende Dienst kent de apparatuur aan de eindgebruiker toe op basis van de beschikbare tooling en configuratieprofielen.
- 6 Telefonie (UC)
Leverancier levert en beheert adequate infrastructuur oplossingen die geschikt zijn voor telefonie (UC) toepassingen die geleverd worden door een derde partij (zie punten 5, 10, 11 en 14).
- 7 Printers (MFP)
Leverancier levert en beheert adequate infrastructuuroplossingen ten behoeve van de connectiviteit (netwerk, servers, clients) van de printers (MFP's) onder contract bij derde leverancier en (kleine)kantoorprinters in eigendom van Aanbestedende Dienst (zie punten 5, 10, 11 en 14).
- 8 Bedrijfsapplicaties functioneel
 - a Leverancier voert functioneel beheer op door haar aangeboden applicaties (ITSM tooling, beheerportalen, startportaal e.d.).
 - b Sector Informatievoorziening functioneel beheer voert functioneel beheer taken uit voor de Gemeenten op door de sector zelf aangekochte Applicaties. Voor een klein aantal Applicaties is het functioneel beheer nog decentraal belegd.
 - c De regie op het wijzigingenbeheer t.a.v. de Bedrijfsapplicaties wordt uitgevoerd door functioneel beheerders van Sector Informatievoorziening. Functioneel beheerders staan in rechtstreeks contact met technisch applicatie beheerders van de leverancier.
- 9 Bedrijfsapplicaties technisch
 - a Leverancier verzorgt het gecontroleerd installeren, wijzigen en beheren van applicaties, Basisprogrammatuur, inclusief eventuele koppelingen met Entra ID.
 - b Leverancier bewaakt de beschikbaarheid van applicaties, services en output processen via haar monitoring systeem en stelt treshholds in voor proactief beheer en het tijdig bijschakelen van capaciteit.
 - a Leverancier registreert alle centrale infra gerelateerde configuratie items (CI's) en hun relatie in ITSM
 - b Technisch beheer van SaaS-oplossingen afgenomen bij derden, ligt bij de betreffende leveranciers.
 - c Leverancier onderhoudt overzicht van certificaten, client secrets e.d. en attendeert Aanbestedende Dienst tijdig over noodzaak van vernieuwing.
 - d Leverancier zorgt voor adequaat patch- en releasemanagement.
- 10 Microsoft 365
 - a Aanbestedende Dienst voert, in overleg met IT leverancier, op basis van specifieke rollen, een stukje beheer (standaard wijzigingen) over deze componenten (zelfredzaamheid en efficiency).

- b Leverancier beheert de benodigde M365 componenten (online en offline), en (technische)configuratie.
 - c Servicedesk is regievoerder voor de inrichting en beveiliging van end-point management en voert dit in co-beheer uit met de leverancier(herijking t.o.v. de huidige situatie)
 - d Functioneel beheer voert functioneel beheer uit op M365 applicaties waarbij Leverancier een ondersteunende rol uitvoert.
- 11 Virtuele Serveromgeving
- a Leverancier levert en beheert de volledige Virtuele serveromgeving (zie ook 14a en 14b).
 - b Leverancier faciliteert in afstemming met Aanbestedende Dienst derde leveranciers veilige toegang tot de door Leverancier beheerde virtuele serveromgeving, opdat deze derde leveranciers hun (remote) beheer taken kunnen uitvoeren.
 - c Leverancier faciliteert Aanbestedende Dienst, waar nodig en in onderlinge afstemming, veilige toegang tot de door Leverancier beheerde virtuele serveromgeving (zie bijvoorbeeld 14c).
- 12 Netwerkinfrastructuur WAN/Internet
- Aanbestedende Dienst is eigenaar van de WAN/Internet verbindingen. Leverancier voert regie op wijzigingen en beheert en adviseert over de verbindingen.
- 13 Netwerkinfrastructuur LAN/WLAN
- a Leverancier biedt het LAN/WLAN aan en voert het volledige beheer (incl. monitoring) hier op uit.
 - b Aanbestedende Dienst raadpleegt het LAN/WLAN dashboard en voert in beperkte mate standaard wijzigingen (VLAN toekenning op switch poorten, port cycle e.d.) door in het kader van zelfredzaamheid en efficiency.
- 14 Beheer Microsoft Azure diensten
- a Leverancier levert en beheert benodigde Azure diensten, en (technische)configuratie.
 - b Leverancier zorgt voor beschikbaarheid en veilige (netwerk- en OS-) configuratie van en beheer op virtuele servers – bestemd voor oplossingen door Aanbestedende Dienst afgenomen bij derden – gehost op het Microsoft Azure platform, inclusief benodigde licenties.
 - c Leverancier stelt de aangevraagde resources in Azure beschikbaar op basis van infrastructure as a code. Aanbestedende Dienst voert functioneel beheer op de Azure diensten van Aanbestedende Dienst.
- 15 Back-up & Restore
- a Leverancier beheert de volledige back-up & restore oplossing.
 - b Leverancier is verantwoordelijk voor uitvoering van periodieke restore testen.
 - c Leverancier is verantwoordelijk dat alle systemen in de backup worden opgenomen.
 - d Leverancier voert de backup en restore werkzaamheden uit. In het kader van zelfredzaamheid en efficiency stemt Leverancier af welke backup en restore werkzaamheden door de Servicedesk en Functioneel beheer van Sector Informatievoorziening kunnen worden uitgevoerd.
 - e Sector informatievoorziening heeft inzage in de backup.

- 16 Beschikbaarheid, security en informatiebeveiliging
- a Leverancier beheert alle door Leverancier aangeboden security componenten.
 - b Leverancier is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en integriteit van de aangeboden IT-Infrastructuur- en beheerdiensten conform de in de SLA overeengekomen service levels.
 - c Leverancier is verantwoordelijk voor het implementeren van updates om kwetsbaarheden te mitigeren.
 - d Leverancier ondersteunt bij het opstellen van het plan voor informatiebeveiliging en de inrichting hiervan.
- 17 Innovatie
- Aanbestedende Dienst en Leverancier voeren samen actief beleid op het gebied van innovatie.
- 18 Leverancier voert cyclisch onderhoud uit op basis van een onderhoudskalender die periodiek met Aanbestedende Dienst wordt besproken en afgestemd.
- 19 Onderhoud wordt uitgevoerd door gecertificeerde engineers van Leverancier.
- 20 Leverancier voorziet in compliance controle en -reporting.

Een nadere specificatie van de demarcatie van rollen wordt in eerste instantie in de Inlichtingenfase van deze aanbestedingsprocedure samen met de Inschrijvers gedefinieerd. De demarcatie zal in de volgende fase als onderdeel van het 'kwaliteitscriterium' Service Level Agreement in de vorm van een RACI-tabel worden uitgevraagd en zal bij de 'winnende' Inschrijver onderdeel uitmaken van de DAP.

2.8.2 KRITIEKE WERKZAAMHEDEN

Nota bene (i): Publieke clouddiensten zoals Microsoft Azure worden aangemerkt als platform- of infrastructuurcomponenten en niet als Subcontractors voor kritieke werkzaamheden. De Leverancier is verantwoordelijk voor alle beheertaken, configuraties, beveiligingsinstellingen, monitoring, compliance-maatregelen, logging en regievoering binnen de Azure-omgeving. Microsoft treedt uitsluitend op als platformleverancier en subverwerker in de zin van de AVG.

Nota bene (ii): Indien gebruik wordt gemaakt van Microsoft Azure of andere publieke cloudplatforms, toont de Leverancier aan dat alle dataopslag, verwerking en support binnen de Europese Economische Ruimte plaatsvindt en dat extraterritoriale toegang afdoende is uitgesloten of gemitigeerd door middel van juridische, organisatorische en technische maatregelen, waaronder ten minste encryptie onder sleutelbeheer van de Gemeenten.

2.8.2.1 Begripsbepaling

In het kader van deze ICT Prestatie worden de volgende werkzaamheden aangemerkt als kritieke werkzaamheden:

- a het (door)ontwikkelen, beheeren en bewaken van de technische architectuur van de door de Leverancier aangeboden IT-infrastructuur, inclusief de samenhang met de public cloud-omgevingen (Microsoft 365, Azure) en de netwerkarchitectuur (LAN/WAN/Internet);

- b de inrichting en uitvoering van de ICT Prestatie zoals beschreven in paragraaf 2.8, de transitie van de bestaande naar de nieuwe door de Leverancier aangeboden IT-omgeving (inclusief migratie van IaaS, Azure, Microsoft 365, werkplekken, netwerk, back-up en disaster recovery);
 - het structureel uitvoeren van monitoring en sturing op beschikbaarheid, performance en veiligheid van de door de Leverancier beheerde IT-infrastructuur;
 - de regievoering op en coördinatie met derde partijen en leveranciers die onderdeel uitmaken van de keten.
- c Het systeem en netwerkbeheer van de als dienst aangeboden IT-infrastructuur, zoals genoemd in paragraaf 2.8 onder (iii) tot en met (xi) waaronder in ieder geval:
 - het beheer van de virtuele serveromgeving en het onderliggende platform;
 - beheer van storage, back-up en archiveringsoplossingen;
 - beheer van de door de Leverancier geleverde LAN/WLAN infrastructuur;
 - beheer van Azure-resources en Microsoft365 tenant(s) voor zover in scope van ICT Prestatie.
- d de inrichting, uitvoering en doorontwikkeling van de security- en compliance voorzieningen die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de BIO2, NIS2 en de gemeentelijke beveiligings- en privacy-eisen, zoals beschreven in paragraaf 2.8.1.5, waaronder ten minste:
 - security-architectuur en -beleid op de door de Leverancier beheerde infrastructuur;
 - security-logging, vulnerability management, patch- en releasemanagement op infra- en platformlaag;
 - coördinatie en uitvoering van maatregelen bij security-incidenten voor de door de Leverancier beheerde componenten.
- e het opstellen, actueel houden en beschikbaar stellen van documentatie als bedoeld in de paragrafen 2.6 en 2.8.1.1 onder 11h (architectuur, high level en low level ontwerpen, configuratie- en beheerdocumentatie) ten behoeve van de Sector Informatievoorziening en overige relevante functionarissen van de Gemeenten.
- f het risico-gestuurd (door)ontwikkelen van de dienstverlening en het proactief adviseren van de Gemeenten over relevante technische ontwikkelingen, cloud-adoptie, kostenbeheersing en innovatie in lijn met de doelstellingen zoals geformuleerd onder (i) t/m (x) in paragraaf 2.4.

2.8.2.2 Verplichte eigen uitvoering kritieke werkzaamheden

- 1 De Leverancier voert de in paragraaf 2.8.2.1 genoemde kritieke werkzaamheden volledig in eigen beheer uit.
- 2 Het uitbesteden of (gedeeltelijk) laten uitvoeren van kritieke werkzaamheden door onderaannemers of andere derde partijen is **niet toegestaan**, tenzij Aanbestedende Dienst hiervoor vooraf en schriftelijk toestemming heeft verleend.
- 3 Indien Aanbestedende Dienst toestemming verleent voor inzet van een derde bij een kritieke werkzaamheid:
 - a blijft de Leverancier volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering en kwaliteit van de betreffende kritieke werkzaamheden;

- b gelden alle op de Leverancier van toepassing zijnde eisen (waaronder BIO, NIS2, AVG, datalocatie, extraterritoriale toegang, auditrechten, continuïteit en certificeringen) onverkort tevens voor de betreffende derde;
- c wordt de taakverdeling en aansturing vastgelegd in de Governance-regeling, DAP en de RACI-tabel, welke twee laatstgenoemde documenten onderdeel uitmaken van de SLA.

2.8.2.3 Kennisborging

De Leverancier borgt dat gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst voldoende kennis over de kritieke werkzaamheden aanwezig is binnen zijn eigen organisatie en draagt zorg voor structurele kennisoverdracht aan Aanbestedende Dienst conform de bepalingen in paragraaf 2.6.

2.8.3 INZET EN EISEN AAN SUBCONTRACTORS

2.8.3.1 Algemene uitgangspunten

- 1 De Leverancier kan voor niet-kritieke werkzaamheden gebruikmaken van Subcontractors, met inachtneming van de bepalingen in deze paragraaf.
- 2 Kritieke werkzaamheden als bedoeld in paragraaf 2.8.2.1 worden in beginsel niet uitbesteed.

2.8.3.2 Eisen aan Subcontractors

De Leverancier waarborgt dat elke Subcontractor:

- a aantoonbaar voldoet aan de relevante beveiligings- en kwaliteitskaders die voor deze ICT Prestatie gelden (waaronder BIO 2.0, NIS2, toepasselijke wet- en regelgeving, privacy-eisen, datalocatie binnen de EER en het uitsluiten of afdoende mitigeren van extraterritoriale toegangsrisico's);
- b gebonden is aan een overeenkomst met de Leverancier waarin ten minste een gelijkwaardig niveau van informatiebeveiliging, privacybescherming, geheimhouding, continuïteit, auditrechten en medewerkingsplichten bij DPIA's en securityonderzoeken is vastgelegd als in de Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst tussen de Aanbestedende Dienst en de Leverancier;
- c geen bredere toegang krijgt tot data, systemen of beheervoorzieningen dan strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn werkzaamheden (least privilege);
- d medewerking verleent aan audits, pentesten, DPIA's en andere onderzoeken die door of namens Aanbestedende Dienst worden uitgevoerd, voor zover deze betrekking hebben op de aan de onderaannemer uitbestede werkzaamheden.

2.8.3.3 Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

De Leverancier blijft te allen tijde het enige contractuele aanspreekpunt voor Aanbestedende Dienst en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het handelen en nalaten van zijn Subcontractors als ware het eigen handelen of nalaten.

2.8.3.4 Wijzigingen in inzet Subcontractors

Inzet van nieuwe Subcontractors, vervanging van Subcontractors of wijziging in de aard of omvang van de aan Subcontractors uitbestede werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst is slechts toegestaan na:

- a voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst; en
- b het (opnieuw) aantonen dat aan de eisen uit deze paragrafen 2.8.2 en 2.8.3 wordt voldaan.

De Leverancier schakelt geen Subcontractors in die op hun beurt weer (onder)onderaannemers/ Subcontractors inschakelen voor werkzaamheden die direct raken aan:

- het beheer van de centrale infrastructuur;
 - het beheer van securitycomponenten;
 - het beheer van Azure- en Microsoft 365-omgevingen;
 - het beheer van back-up- en disaster recovery-oplossingen,
- tenzij Aanbestedende Dienst hiervoor voorafgaand en schriftelijk toestemming heeft verleend.

2.8.4 OMVANG EIGEN UITVOERING VOOR DE LEVERANCIER

2.8.4.1 Minimale eigen uitvoering

- 1 De Leverancier voert minimaal 75% van de totale ICT Prestatie, uitgedrukt in de jaarlijkse opdrachtsom, in eigen beheer uit.
- 2 Onverminderd het bepaalde onder 1 geldt dat:
 - a 100% van de in paragraaf 2.8.2.1 gedefinieerde kritieke werkzaamheden door de Leverancier zelf wordt uitgevoerd;
 - b de regievoering op het geheel van de ICT Prestatie, inclusief de regie op en coördinatie met derde partijen en leveranciers (zoals beschreven in paragraaf 2.8 en 2.8.1.7), volledig door de Leverancier wordt uitgevoerd.

2.8.4.2 Inzicht in taakverdeling

De Inschrijver zal in de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure worden verplicht om bij zijn Inschrijving een overzicht toe te voegen, bij voorkeur in de vorm van een taakverdelingsmatrix, waarin per hoofdactiviteit van de ICT Prestatie inzichtelijk wordt gemaakt:

- a welke werkzaamheden door de Leverancier zelf worden uitgevoerd;
- b welke werkzaamheden (indien van toepassing) door Subcontractors worden uitgevoerd;
- c de onderliggende aannames over de verdeling van uren en/of de opdrachtsom.

De uiteindelijke taakverdeling wordt na gunning uitgewerkt en vastgelegd in de Governance-regeling, het DAP en de bijbehorende RACI-tabel welke twee laatstgenoemde documenten onderdeel uitmaken van de Overeenkomst/SLA.

2.8.4.3 Wijzigingen gedurende de looptijd

Wijzigingen in de taakverdeling die ertoe leiden dat de feitelijke eigen uitvoering door de Leverancier lager wordt dan het in paragraaf 2.8.4.1 bepaalde minimumpercentage, zijn niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat de feitelijke eigen uitvoering door de Leverancier substantieel afwijkt van de in de Inschrijving en het DAP/SLA vastgelegde verdeling, kan Aanbestedende Dienst:

- de Leverancier verplichten een herstelplan op te stellen en uit te voeren; en/of
- de afwijking als toerekenbare tekortkoming aanmerken en hieraan de in de Overeenkomst opgenomen gevolgen verbinden (waaronder eventuele sancties of ontbinding).

2.8.5 HOE PAST AZURE IN DEZE BEPALINGEN

De in deze paragraaf beschreven maatregelen gelden als richtinggevend en verplicht kader voor de uitvoering van de ICT Prestatie. Van Inschrijvers wordt geen garantie verlangd dat extraterritoriale toegang in absolute zin onmogelijk is, maar wel dat zij deze risico's beheersen conform AVG, Schrems II, BIO en NIS2.

- De leverancier voert zelf het technische beheer uit op alle Azure-resources die in scope zijn van de ICT Prestatie.
- Microsoft levert alleen de onderliggende clouddienst (platform) en voert geen beheer uit over klantcomponenten.

In deze aanbesteding wordt Microsoft als een niet kritieke Subcontractor gepositioneerd, namelijk alleen voor:

- fysieke datacenterlaag
- Azure-platformlaag
- bepaalde PaaS-diensten

Wel moet(en) Inschrijvers c.q. de Leverancier:

- Microsoft als subverwerker opnemen
- Azure-locaties opgeven
- voldoen aan BIO2/NIS2/security-eisen
- afspraken vastleggen in de Verwerkersovereenkomst
- Verklaren en borgen dat onderstaande maatregelen worden toegepast
 - = data bevindt zich uitsluitend in de EER (zie het cloud-tenzij beleid)
 - = mitigatie van extraterritoriale toegang (CLOUD Act, FISA)

Daarnaast gelden de volgende drie voorwaarden:

1 Datalocatie = EU-only

De Leverancier moet aantonen dat alle workloads in de EER staan.

2 Juridische mitigatie van CLOUD Act / FISA

heeft omlaag verplaatst [1]: <#>aantonen dat data uitsluitend in de EER staat (zie het cloud-tenzij beleid)¹

heeft verwijderd: aantonen dat

heeft verwijderd: staat

heeft verwijderd: aantonen dat

heeft verwijderd: wordt gemitigeerd

Microsoft voldoet aan EU Data Boundary: dit betekent dat Microsoft zich committeert tot geen opslag of verwerking buiten de EU. Dit is echter geen (resultaats-)verplichting van Leverancier zelf.

Daarnaast geldt:

- Leverancier voegt Azure data residency policies toe
- Leverancier past client-side encryption toe
- Leverancier gebruikt dubbele encryptie
- Leverancier kiest EU-only support (EU Data Boundary Support)

3 Technische mitigatie

- Aanbestedende Dienst beheert eigen encryption keys
- gebruik van Confidential Computing
- gebruik van Privileged Identity Management in Azure
- zero-trust segmentatie
- logging/soc integratie voor alle Azure workloads

2.8.6 REGIE

Regie betreft de besturing van de Overeenkomst die met de Leverancier is aangegaan en betreft derhalve de besturing van de contractuele relatie tussen Aanbestedende Dienst en Leverancier.

Voor de besturing worden stuurmechanismen en stuurmaatregelen onderkend welke worden gebruikt om de dienstverlening bij te sturen. Aanbestedende Dienst onderkent hier twee vormen van regie. Enerzijds de regie op het contract en anderzijds regie op functionaliteit en uitvoering. In het kader van deze aanbestedingsprocedure ligt de nadruk op de inrichting van de regiefunctie in relatie tot de Leverancier.

Aanbestedende Dienst ziet regie als een gezamenlijk uit te oefenen functie, derhalve in de relatie Aanbestedende Dienst – Leverancier.

Een stuurmechanisme is een instrument dat de partners (dus Aanbestedende Dienst en Leverancier) gebruiken om te monitoren en te controleren hoe de partnerschapsrelatie, de overeenkomst en de dienstverlening (volgend uit de ICT Prestatie) tussen partijen verloopt. Daarbij wordt gekeken naar verschillende onderdelen zoals de bijdrage aan bedrijfsdoelstellingen, ontwikkeling van het partnerschap, kwaliteit van de dienstverlening, veiligheid en vertrouwelijkheid, de kosten en andere onderdelen die in de Overeenkomst worden benoemd.

Stuurmechanismen bestaan onder meer uit:

- Kritische succesfactoren (KSF)
- Kritische prestatie-indicatoren (KPI), zijnde een nader te bepalen subset van de hierna genoemde Service Levels
- (overige) Service Levels
- Audits

Aanbestedende Dienst verstaat onder stuurmaatregelen onder meer:

- Verbeterplan
- Jaarplan
- Risicoverantwoording

De partners hanteren KSF's voor het bewaken en ontwikkelen van factoren die daadwerkelijk het succes van het partnerschap tussen Aanbestedende Dienst en Leverancier weergeven. De meting van KSF's is geen doel op zich maar een middel om inzicht te krijgen in het succes en de volwassenheid van het samenwerkingsverband op strategisch en tactisch niveau. KSF's zijn om die reden doelstellend/richtinggevend. De partners zullen de benodigde monitoring- en rapportageprocedures implementeren om de prestaties van de dienstverlening tegen de uitgezette KPI's te monitoren.

Bij het vaststellen van de KSF's en de KPI's wordt gebruik gemaakt van het CMMI gedachtegoed.

Het onderdeel 'regie' zal in de volgende fasen van deze aanbestedingsprocedure verder worden uitgewerkt in het 'voorlopig' Beschrijvend Document en het daarop volgende 'definitief' Beschrijvend Document, waarna de regiefunctie met de winnende Inschrijver/Leverancier definitief vorm wordt gegeven.

2.9 BUITEN SCOPE VAN DE ICT PRESTATIE

Aanschaf van werkplek hardware, multifunctionals/printers, telefonie hardware, aanleg van gebouwenbekabeling vallen buiten de scope van de ICT Prestatie, te verrichten door de Leverancier.

2.10 OVEREENKOMSTEN EN LOOPTIJD

Aanbestedende Dienst gunt de uitvoering van de ICT Prestatie voor onbepaalde tijd. Dit is niet hetzelfde als 'onbeperkt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie en de geschatte gemiddelde life time cycle van IT-systemen hanteert Aanbestedende Dienst de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 juli 2026 (zie ook tabel 2 in paragraaf 1.2: planning op hoofdlijnen).
- Aanbestedende Dienst garandeert een looptijd van vier jaar, onder voorbehoud van het algemene recht van Aanbestedende Dienst een overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vier jaar bestaat er voor Aanbestedende Dienst gedurende een periode van twee jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van twaalf maanden in acht genomen.
- Na afloop van deze twee jaar bestaat er voor beide partijen het recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. De partij die wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van twaalf maanden in acht.

Overkoepelend wordt derhalve een Overeenkomst aangegaan, waarbij de bepalingen van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025 van toepassing zijn. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken (DFA), en Producten- en dienstencatalogus (PDC), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hier centraal geregeld.

Een Service Level Agreement (door Inschrijver op te stellen) wordt als bijlage bij de Overeenkomst gevoegd. Een Service Level Agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud c.q. beheer op de door Leverancier te beheren IT-infrastructuur.

Daarnaast wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten conform het model van VNG.

De juridische voorwaarden worden in de verduidelijkingsfase van deze aanbesteding als bijlagen bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.

3

ALGEMENE
VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	42
3.2	Voorwaarden	44
3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	48
3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	48
3.5	Klachtenregeling	49
3.6	Aanmelding door een combinatie	49
3.7	Aanmelden met beroep op derden	50
3.8	Subcontractors	50
3.9	Concurrentie bevorderende	

Algemene voorschriften

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed met referentienummer 559469. Aanbestedende Dienst gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

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

3.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PROCESGANG

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een 'mededingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 van de (nieuwe) Aanbestedingswet 2012.

De aankondiging van deze ICT Prestatie is op 1 december 2025 op TenderNed gepubliceerd.

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

Na selectie van de drie Gegadigden vangt de verduidelijkingsfase aan. De drie geselecteerde Gegadigden (we noemen ze vanaf dat moment Inschrijvers) ontvangen in eerste instantie het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD). Het VBD is een vergevorderd concept van het Definitieve Beschrijvend Document (DBD). In het VBD is echter een hoofdstuk 'O' toegevoegd met daarin een aantal gerichte vragen aan de Inschrijvers omtrent de voorlopige behoeftestelling. De vragen dienen door de Inschrijvers te worden beantwoord in een interactieve presentatie waarbij iedere Inschrijver gedurende enkele uren in de gelegenheid wordt gesteld zijn visie met het projectteam te bespreken. Wel geldt in zijn algemeenheid het hiernavolgende kader. Het wordt Inschrijvers nadrukkelijk gevraagd om aan te geven of er betere alternatieven zijn om de projectdoelen te bereiken. Hierbij hoeft geen rekening gehouden te worden met de inrichting van de huidige omgeving en de huidige datacenters. Wel dient rekening gehouden te worden met de doelen van Aanbestedende Dienst voor kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid, de inrichting van functioneel beheer en de doorlooptijd en risico in het transitieproject voor de te vervangen componenten.

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

Nadere informatie omtrent de procesgang van de verduidelijking in het kader van de onderhandelingsfase wordt in het VBD zelf verwoord.

Aanbestedende Dienst wenst maximaal functioneel behoefte te stellen en stelt om die reden geen programma van eisen op. In deze Selectieleidraad is de bestaande IT-omgeving beschreven. Dit betreft de bestaande IT-infrastructuur die zich binnen de scope van de ICT Prestatie bevindt en ter zake waarvan Leverancier wordt geacht een vervangende IT-infrastructuur te leveren.

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

Voor deze aanbesteding is een project/beoordelingsteam samengesteld waarin de volgende rollen zijn vertegenwoordigd:

- Projectmanager
- Coördinator Servicedesk ICT
- Service manager voor de deelnemers

- Service manager voor leveranciers
- Technisch architect
- Functioneel beheer
- Datamanagement
- Securitymanagement

Daarnaast wordt het proces begeleid door onderstaande rollen (geen beoordelaar):

- Externe procesbegeleider/IT-jurist/aanbestedingsjurist Emtio
- Contractmanager

3.2 VOORWAARDEN

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

3.2.1 KEUZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

Aanbestedende Dienst heeft gekozen voor de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat de ICT Prestatie vanwege specifieke omstandigheden die verband houden met de complexiteit niet kan worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen.

3.2.2 ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE VIA TENDERNEDE

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

Om die reden:

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

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

3.2.3 COMMUNICATIE MET BETREKKING TOT DEZE AANBESTEDING

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

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

3.2.4 VOORBEHOUD

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

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

3.2.5 VERGOEDING

Aanbestedende Dienst kent na afloop van de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure aan de geselecteerde Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de (definitieve) Inschrijving niet de vanuit economisch oogpunt meest voordelig Inschrijving hebben ingediend, gelet op de beste prijs – kwaliteitsverhouding, een eenmalige inschrijvergoeding toe van € 9.000,- exclusief btw.

3.2.6 VRAGENRONDE

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

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

3.2.7 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. Aanbestedende Dienst verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 3.2.5 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om Aanbestedende Dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. Aanbestedende Dienst verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

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

3.2.8 VOLLEDIGHEID EN INDIENEN AANMELDING

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

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

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: <ul style="list-style-type: none">Gegadigde zich committeert aan de planning van de aanbestedingsprocedure;Gegadigde een beschrijving van de door hem voorziene samenwerking met derden geeft (indien van toepassing);Gegadigde eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding, en eventuele volmacht (indien van toepassing) beschrijft.	Vrij

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
	<ul style="list-style-type: none">Gegadigde de verklaring die is verwoord in paragraaf 5.2.2.3 opneemt.	
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	pdf
103xVerklaring-tbs_<naam Gegadigde>	Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 103a, 103b, etc.	Bijlage 7.5
104Beantwoor-dingvragen_<naam Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 6.4	Vrij
105xReferentie-sjabloon	Ingevulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Bijlage 7.4
106Uittreksel-Handelsregister_<naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragraaf 3.2.11)	vrij

TABEL 4: INLEVERINSTRUCTIE

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

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

3.2.9 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL

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

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van Aanbestedende Dienst.

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

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

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

3.2.10 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is **12 januari 2026 om 12:00 uur Nederlandse tijd**. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

3.2.11 VOORSCHRIFTEN BETREFFENDE DE WIJZE VAN INDIENING VAN DE AANMELDINGEN

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

3.3 BEOORDELING VAN DE AANMELDINGEN

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

3.4 HERSTEL VAN FOUTEN EN OMISSIES, VERDUIDELIJING

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

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

Aanbestedende Dienst kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan Aanbestedende Dienst die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding. De Gegadigde dient binnen de door Aanbestedende Dienst aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.5 KLACHTENREGELING

Aanbestedende Dienst hanteert een klachtenregeling bij aanbestedingen. Indien een belanghebbende vindt dat de aanbestedingsregels niet goed worden toegepast kan de belanghebbende hierover een klacht indienen via: [Klacht indienen](#)

3.6 AANMELDING DOOR EEN COMBINATIE

Een combinatie bestaat uit meerdere hoofdaannemers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel 2, 4 en 5 van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 7.5 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen

als de wijziging volgens Aanbestedende Dienst in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

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

3.7 AANMELDEN MET BEROEP OP DERDEN

Gegadigde kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de ICT Prestatie noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 7.5).

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

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

3.8 SUBCONTRACTORS

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

Een Subcontractor is ook een toeleverancier van datacenterfunctionaliteit/laaS/Paaspartij, en niet zelf op de aanbesteding zal inschrijven (met uitzondering van Microsoft, Amazon, etc.).

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

3.9 CONCURRENTIE BEVORDERENDE MAATREGELEN

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

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	51
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	51
4.3	Selecteren gegadigden	51
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	52
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	52

Selectieprocedure

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

4.1 BEOORDELING VAN DE AANMELDING

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

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

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

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

4.3 SELECTEREN GEGADIGDEN

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

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

4.4 BEKEND MAKEN RESULTAAT BEOORDELING

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling.

De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze worden uitgenodigd tot deelname van de verduidelijkingsronden. Zij ontvangen daartoe het VBD.

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

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

4.5 OPVRAGEN BEWIJSMIDDELEN

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

5

EISEN TEN AANZIEN VAN
DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	53
5.2	Geschiktheidseisen	55
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	59

Eisen ten aanzien van de Gegadigde

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

5.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en Aanbestedende Dienst besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

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

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

5.1.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

Aanbestedende Dienst sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2) is uitgesproken.

5.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

Aanbestedende Dienst kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2).

5.1.3 BEWIJSMIDDELEN

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

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 5.1.1 en 5.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Aanbestedende Dienst hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat Aanbestedende Dienst Rijn hiertoe een verzoek doet.
- Een bewijs van certificering van het kwaliteitsmanagementsysteem, zie paragraaf 5.2.2.1.
- Een bewijs van certificering van het managementsysteem voor informatiebeveiliging. Met Verklaring van Toepasselijkheid. Zie paragraaf 5.2.2.2

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

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

5.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2023 en 2024) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 respectievelijk 1.250.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot twee. De Gegadigde dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

Nota bene: Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten 1 tot en met 4. Indien Aanbestedende Dienst van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2024 aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van paragraaf 3.7 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

5.2.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot

technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna in de paragrafen 5.2.2.3 en 5.2.2.4.

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

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

5.2.2.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Als geschiktheidseis geldt dat u - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikt over een certificering voor een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2015, of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver aangetoond door middel van een kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

heeft verwijderd: 22

Nota Bene: aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld: het stelt de klant centraal
het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:

- het management van medewerkers
- het management van middelen en
- het management van processen

het is in staat te meten wat de resultaten zijn

het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden

5.2.2.2 Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Als geschiktheidseis geldt dat u - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikt over een certificering voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging conform NEN 7510 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver uitsluitend aangetoond door middel van een certificering voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO27001-2017, waarbij Gegadigde bij zijn Aanmelding aannemelijk dient te maken dat aanvullende zorg-specifieke maatregelen uit NEN7510 in de organisatie zijn getroffen. In het kader van deze bekwaamheidseis kan niet worden volstaan met een beroep op een certificering van een andere organisatie (ook al maakt deze onderdeel uit van hetzelfde concern).

5.2.2.3 Informatiebeveiliging en uitsluiting extraterritoriale toegang

1 Uitgangspunt

Aanbestedende Dienst verlangt dat de verwerking van persoonsgegevens, vertrouwelijke gegevens en metadata in het kader van de ICT Prestatie plaatsvindt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in

het bijzonder hoofdstuk V (artikelen 44–49), alsmede met de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2) en de NIS2-richtlijn.

2 Datalocatie

Gegadigde/Inschrijver toont aan dat:

- gegevens in het kader van de ICT Prestatie primair worden opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER), en
- eventuele toegang of verwerking buiten de EER uitsluitend plaatsvindt indien voldaan wordt aan de vereisten van hoofdstuk V AVG.

3 Internationale doorgiften en extraterritoriale wetgeving

Indien gebruik wordt gemaakt van dienstverleners of technologieën die onder wetgeving van derde landen kunnen vallen (zoals, maar niet beperkt tot, de Amerikaanse CLOUD Act of FISA 702), toont de Gegadigde/Inschrijver aan dat:

- passende doorgiftegrondslagen worden toegepast (zoals een adequaatheidsbesluit, Standard Contractual Clauses of Binding Corporate Rules);
- een beoordeling is uitgevoerd van de risico's op toegang door derde landen conform het Schrems II-arrest en de relevante richtsnoeren van de European Data Protection Board;
- waar nodig aanvullende technische en organisatorische maatregelen worden toegepast ter mitigatie van deze risico's.

4 Risicobeoordeling

De Gegadigde verklaart dat hij:

- bereid en in staat is om, vóór definitieve gunning en gedurende de looptijd van de Overeenkomst, mee te werken aan het uitvoeren en actualiseren van een DPIA en, indien van toepassing, een Data Transfer Impact Assessment (DTIA);
- transparant rapporteert over geïdentificeerde restrisico's en de getroffen mitigerende maatregelen.

5 Toetsing

De Gegadigde dient in zijn Aanmeldingsbrief, zie paragraaf 3.2.8, onderstaande verklaring over te nemen:

De Gegadigde verklaart dat hij:

- kennis heeft genomen van paragraaf 5.2.2.3 van de Selectieleidraad;
- in staat is om de daarin opgenomen verplichtingen te implementeren;
- zich verbindt om bij uitvoering van de opdracht te voldoen aan:
 - de AVG, in het bijzonder hoofdstuk V;
 - de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO2);
 - de NIS2-richtlijn;
 - de daarin bedoelde eisen inzake datalocatie, risicobeoordeling en mitigerende maatregelen;
- bereid is om vóór definitieve gunning en gedurende de looptijd van de overeenkomst mee te werken aan DPIA's en, indien van toepassing, DTIA's.

Nota Bene: deze verklaring wordt afgelegd zonder voorbehoud op straffe van uitsluiting van deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

De Gegadigde toont aan dat op geen enkel moment, gelegen tussen de moment van aankondiging van de onderhavige ICT-Prestatie op TenderNed tot minimaal 31 december 2027, persoonsgegevens, vertrouwelijke gegevens of metadata die in het kader van deze ICT-Prestatie worden verwerkt, toegankelijk kunnen worden gemaakt aan een natuurlijke of rechtspersoon die onder wetgeving valt die extraterritoriale toegang kan afdwingen, zoals maar niet beperkt tot de Amerikaanse CLOUD Act, FISA 702, Executive Order 12333, de UK IPA of vergelijkbare wettelijke regimes van derde landen. Onderbouw het antwoord met een juridische verklaring, opgesteld door een interne jurist of externe juridische deskundige, waarin is opgenomen:

- een overzicht van alle wet- en regelgeving die op de inschrijver, eventuele moeder- of zusterondernemingen, subverwerkers en betrokken entiteiten van toepassing is;
- een beoordeling of deze wetgeving extraterritoriale toegang tot data kan verplichten;
- een toelichting waarom deze wetgeving in het kader van deze opdracht geen toegang kan afdwingen.

Technische maatregelen

Een beschrijving van de technische maatregelen die voorkomen dat derden toegang kunnen verkrijgen, waaronder (indien van toepassing):

- end-to-end- of client-side encryptie waarbij de sleutels uitsluitend door opdrachtgever worden beheerd;
- zero access- of zero knowledge-architecturen;
- netwerk- en identiteitssegmentatie;
- audit logging en toegangsbeheer.

Organisatorische maatregelen

Inclusief:

- ringfencing (EU-entiteit die juridisch gescheiden is van moederbedrijf);
- contractuele uitsluitingen van toegang door derden;
- verwerkingsovereenkomsten;
- interne procedures om toegang via juridische verzoeken van buitenlandse autoriteiten te blokkeren.

Datalocatie

Een overzicht van:

- alle fysieke datacenters;
- back-up locaties;
- beheers- en supportlocaties;
- subverwerkers én hun locatie en juridische status.

Risicoanalyse (TIA/DTS)

De Gegadigde levert een Data Transfer Impact Assessment (DTIA) of vergelijkbaar document aan waarin is beschreven hoe risico's op toegang door derde landen zijn

uitgesloten of voldoende zijn gemitigeerd. De documentatie voldoet aan de volgende vereisten. Deze dient:

- concreet en controleerbaar te zijn;
- door een jurist zijn opgesteld of gevalideerd;
- consistent zijn met de beoogde technische architectuur die Gegadigde op grond van hoofdstuk 2 verwacht te zullen aanbieden indien hij wordt geselecteerd voor verdere deelname;
- inzicht te bieden in subverwerkers (inclusief publieke clouddienstverleners)
- geen marketing claims te bevatten (geen termen als: "EU cloud", "veilig volgens AVG") zonder bewijs;
- toetsbaar zijn door Aanbestedende Dienst.

5.2.2.4 Referenties

Referenties waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De overeenkomst(en) die met de opgevoerde referentie(s) is c.q. zijn aangegaan dien(t)(en) ter zake van de kerncompetenties 1 en 2 op of na 1 januari 2021 te zijn aangegaan, waarbij de volledige implementatie minimaal twaalf maanden is afgerond, terug te rekenen vanaf peildatum 1 januari 2025.

Referenties met betrekking tot de kerncompetenties 3, 4, 5, 6 en 7 kennen geen leeftijdsbegrenzing. De referenties mogen binnen bovengesteld kader zowel inmiddels beëindigde als lopende overeenkomsten betreffen. De kerncompetenties, herkenbaar aan de nummering 1 tot en met 7, dienen in één of (verspreid over) meerdere referenties te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 7.4. De competentie-onderdelen binnen de kerncompetenties, aangeduid met Romeinse cijfers ((i), (ii), (iii), (iv), etc) dienen allen binnen één referentiebeschrijving te worden aangetoond (dus niet verspreid over meerdere referenties).

KERNCOMPETENTIES:

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- 1 het ten behoeve van een (i) publiekrechtelijke instelling⁷ die (ii) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige ICT Prestatie) vergelijkbaar is met die van gemeente Alphen aan den Rijn (circa 1.800 accounts +/- 30%, zie tabel 2 in paragraaf 2.7.1.1) (iii) projectmatig ontwerpen, (iv) binnen overeengekomen planning (v) configureren en (vi) beheren van (vii) Microsoft 365 "moderne" werkplekken, (viii) IT-infrastructuurdiensten (IaaS, Azure landing zone) inzake (ix) servers, (x) storage, (xi) back-up-componenten, (xii) WAN/LAN/WLAN componenten, (xiii) technisch applicatie beheer, waarbij (xiv) wijzigingen op deze configuratie relatief veel voorkomen en (xv) tevens snel beschikbaar moeten zijn;
- 2 het ten behoeve van organisaties die (i) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige ICT Prestatie) vergelijkbaar zijn met die van gemeente Alphen aan den Rijn (circa 1.800 accounts +/- 30%, zie tabel 2 in paragraaf 2.7.1.1), migreren (transitie)

⁷ Zie voor definitie artikel 1.1 Aw

heeft verwijderd: en 8

- van een (ii) Citrix omgeving naar een (iii) moderne werkplekomgeving op basis van (iv) laptops en smartphones op basis van een (v) Microsoft tenzij beleid.;
- 3 (i) langdurige partnerrelaties (≥ drie jaar) met organisaties waarbij sprake is van outsourcing die (ii) qua omvang (circa 1.800 accounts +/- 30%, zie tabel 2 in paragraaf 2.7.1.1) en complexiteit (met de onderhavige ICT Prestatie) vergelijkbaar zijn met die van gemeente Alphen aan den Rijn, waarbij (iii) de Leverancier een bijdrage heeft geleverd in (iv) het verbeteren van de regierol naar tevredenheid van de opdrachtgever..
- 4 (i) langdurige partnerrelaties (≥ drie jaar) met organisaties waarbij sprake is van (ii) co-beheer van een (iii) werkplek omgeving waarbij (iv) de Leverancier ondersteunend is in het configuratiebeheer en tevens ondersteuning biedt in het operationeel beheer voor een (v) organisatie met meer dan 750 accounts (vi) waarbij de opdrachtgever tevreden is over de uitvoering..
- 5 (i) langdurige partnerrelaties (≥ drie jaar) met organisaties waarbij sprake is van (ii) 24*7 beheer van een (iii) server omgeving waarbij (iv) de Leverancier uitvoerend is in het technisch applicatiebeheer en tevens ondersteuning biedt aan regievoerders, Servicedesk en functioneel beheerders voor een (v) organisatie met meer dan 750 accounts, (vi) waarbij de opdrachtgever tevreden is over de uitvoering.
- 6 het 24*7 acuut opvolgen van prio-1 adviezen van een SOC dienstverlener.;
- 7 het (i) (operationeel, tactisch en strategisch) adviseren van (ii) organisaties omtrent (iii) beveiligingsaspecten in (iv) relatie tot hun IT-infra.

5.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als Aanbestedende Dienst dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (1) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe Aanbestedende Dienst de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

Aanbestedende Dienst kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

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

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	60
6.2	Aanvullende competenties	61
6.3	Selectiebesluit	62
6.4	Vragen	62

Selectiecriteria

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

6.1 ALGEMEEN

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

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

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

De antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 6.4 worden beoordeeld op een vierpuntschaal:

- 0 = de competentie is niet aangetoond (6.2); het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling niet in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording en/of (ii): de beantwoording in zijn geheel niet met meetbare prestatie-indicatoren is onderbouwd en/of: (iii) de beantwoording heeft geen relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

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

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

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

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

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

6.2 AANVULLENDE COMPETENTIES

Referenties, voorzien van een door een referent te ondertekenen

'tevredenheidsverklaring' waarbij Gegadigde de onderstaande aanvullende competenties beschrijft en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet.

De overeenkomst(en) die met de opgevoerde referentie(s) is c.q. zijn aangegaan dien(t)(en) ter zake van de aanvullende competenties 1 en 2 op of na 1 januari 2021 te zijn aangegaan, waarbij de volledige implementatie minimaal twaalf maanden is afgerond, terug te rekenen vanaf peildatum 1 januari 2025. De aanvullende

competenties, herkenbaar aan de nummering 1 tot en met 5 dienen in één of (verspreid over) meerdere referenties te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 7.4. De competentie-onderdelen binnen de aanvullende competenties, aangeduid met Romeinse cijfers ((i), (ii), (iii), (iv), etc) dienen allen binnen één referentiebeschrijving te worden aangetoond (dus niet verspreid over meerdere referenties),

Gegadigde heeft bij voorkeur kennis van en ervaring met:

- 1 (H) het ten behoeve van een gemeente, of een samenwerkingsverband tussen gemeenten, die (ii) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige ICT Prestatie) vergelijkbaar is met die van gemeente Alphen aan den Rijn (circa 1.800 accounts +/- 30%, zie tabel 2 in paragraaf 2.7.1.1) (iii) projectmatig ontwerpen, (iv) binnen overeengekomen planning (v) configureren en (vi) beheren van (vii) Microsoft 365 "moderne" werkplekken, (viii) IT-infrastructuurdiensten (IaaS, Azure landing zone) inzake (ix) servers, (x) storage, (xi) back-up-componenten, (xii) WAN/LAN/WLAN componenten, (xiii) technisch applicatie beheer, waarbij (xiv) wijzigingen op deze configuratie relatief veel voorkomen en (xv) tevens snel beschikbaar moeten zijn;
- 2 (M) het ten behoeve van gemeente, of een samenwerkingsverband tussen gemeenten, die (i) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige ICT Prestatie) vergelijkbaar is met die van gemeente Alphen aan den Rijn (circa 1.800 accounts +/- 30%, zie tabel 2 in paragraaf 2.7.1.1), migreren (transitie) van een (ii) Citrix omgeving naar een (iii) moderne werkplekomgeving op basis van (iv) laptops en smartphones op basis van een (v) Microsoft tenzij beleid
- 3 (H) het 24*7 acuut opvolgen van prio-1 adviezen bij een gemeente van een SOC dienstverlener;
- 4 (M) het (i) samenwerken met (ii) externe kennispartners en andere IT partners van gemeenten, of een IT-samenwerkingsverband tussen gemeenten, bij (iii) opdrachten die in de directe periferie van een opdracht als de onderhavige ICT Prestatie liggen. Bijvoorbeeld een partner-leverancier van een opdrachtgever, al of geen directe concurrent van u, die door tussenkomst van u ook toegang krijgt tot de Microsoft 365 applicatie of een andere door opdrachtgever gefaciliteerde digitale samenwerkingsruimte ten behoeve van projecten (inrichting en implementatie).
- 5 (M) het implementeren en beheren van uitgevoerde Common Ground activiteiten op basis van de Haven standaard (zie VNG Realisatie).

6.3 SELECTIEBESLUIT

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

6.4 VRAGEN

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

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

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

Nr.	Vraag	Gewicht
Implementatie		
1.	Beschrijf de verwachtingen die u heeft van opdrachtgevers in kennis, capaciteit en tijd, als het gaat om de bijdrage die zij bij implementatietrajecten als de onderhavige moet leveren. Op welke wijze kunt u ondersteuning bieden in het oplossen van eventuele hiaten?	L
2.	Geef aan in welke mate uw samenwerking met de eigen partners bewezen is bij vergelijkbare opdrachten (geen 'gelegenhedshuwelijk') en benoem daarbij enkele bestaande voorbeelden. Samenwerking tussen ondernemingen binnen hetzelfde concern worden eveneens als combinaties of hoofdaannemer/Subcontractor beschouwd.	H
3.	Beschrijf de wijze waarop uw operatie samenwerkt met een SOC dienst (intern/extern) en hoe u opvolging geeft aan dwingende adviezen afkomstig van het SOC om cyber criminaliteit te voorkomen.	H
4.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar, aanpasbaar en veilig te maken en te houden).	H
Beheer		
5.	Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat het oplossend vermogen van beheerorganisaties van opdrachtgevers structureel en blijvend wordt verhoogd bij het ondersteunen van eindgebruikers op producten waar gedeeld beheer op wordt gevoerd, zoals bijvoorbeeld de werkplekinrichting. Beschrijf tevens hoe u borgt dat uw organisatie beschikt over actuele kennis en een sterke binding met opdrachtgevers, inclusief inzicht in de voor de betreffende opdrachtgevers cruciale processen, applicaties en ketens	H
6.	Beschrijf hoe u kwaliteit levert in het houden van overzicht en controle over de uitvoeringsketen. Beschrijf hierbij ook welke onderdelen uw organisatie zelf uitvoert en op welke onderdelen u gebruik maakt van onderaanneming. Beschrijf ook hoe u borgt dat uw functionarissen betrokken bij de dienstverlening blijvend beschikken over up-to-date kennis (certificeringen) omtrent uw producten. Besteed hierbij in ieder geval ook aandacht aan de vraag hoe breed de bedoelde kennis binnen uw organisatie aanwezig is.	H
7.	Beschrijf hoe u proactief het voorkomen van incidenten verzorgt.	M
8.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L
9.	Beschrijf op welke wijze u de rol en verantwoordelijkheden van service-integrator / SPoC invult voor diensten die door derde partijen geleverd	H

heeft verwijderd: zowel de partners van de opdrachtgevers als

worden (bijvoorbeeld SaaS leveranciers of leveranciers van netwerkdiensten). Beschrijf ook hoe u omgaat met performance problemen waarbij de oorzaak van het probleem nog onduidelijk is.	
10. Beschrijf hoe u gebruikelijk de demarcatie van beheer toepast in soortgelijke opdrachten. Maak hierin de verbinding met de uitgangspunten die beschreven staan in paragraaf 2.8.1.7 Beheer uitgangspunten van deze Selectieleidraad.	L
11. Beschrijf hoe u omgevingen beschermt tegen ransomware en cybercriminaliteit. Besteed hierbij aandacht aan op welke wijze u security patch management uitvoert en hoe u rapporteert over Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) compliancy.	H
Algemeen	
12. Waarom denkt u dat uw organisatie een cultural fit heeft met een beheer en regie organisatie van een lokale overheidsorganisatie? Besteed in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: tempo van evolueren, structurering van uw bedrijf, managementstijl, kennisniveau en expertises, innovatie, werkhethiek en teammentaliteit.	M
13. Beschrijf de wijze waarop u risico's tijdens een (transitie)project identificeert en mitigeert. Benoem en beschrijf in dit kader vanuit uw ervaringen minimaal drie risico's, uw aanpak van de mitigatie en de resultaten die daarbij zijn behaald. Aan het (te veel) voor de hand liggende risico dat opdrachtgevers niet tijdig voldoende personeel vrijmaken kunt u voorbijgaan. Besteed wel aandacht aan uw ervaringen met (het al of niet ontbreken van) de professionele opstelling van klanten en hoe u de opstelling van klanten managet (dit is één van de drie te beschrijven risico's). Aan de beantwoording van deze vraag kunt u maximaal 1.000 woorden besteden en twee pagina's A4.	M
14. Beschrijf de maatregelen die uw organisatie treft om duurzaamheid te bevorderen en de milieubelasting te verminderen. Beschrijf daarnaast hoe uw organisatie streeft naar het creëren van maximale maatschappelijke meerwaarde	L
15.	M

TABEL 5: OPEN VRAGEN

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Begrippenkader	65
7.2	Locaties	68
7.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	68
7.4	Referentiesjabloon	68
7.5	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	68

Overzicht Bijlagen

7.1 BEGRIPPENKADER

Aanbestedende Dienst	Gemeente Alphen aan den Rijn, mede namens gemeente Kaag en Braassem en Oog voor Thuis
Aanbestedingsdocumenten	De Selectieleidraad, het (definitief) Beschrijvend Document en alle Nota's van Inlichtingen.
Aanmelding	Het document waarin een geïnteresseerde Gegadigde te kennen geeft deel te willen nemen aan deze Europese aanbesteding, vergezeld van alle documenten die Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in deze Selectieleidraad.
Applicatielandschap(pen)	het geheel van interne en externe systemen, software, databanken, koppelingen, apparatuur, IT-infrastructuur en hulpmiddelen die voor ieder van de Gemeenten afzonderlijk en Oog voor Thuis de geautomatiseerde informatievoorzieningen vormen. Zie ook artikel 1.6 van de Inkoopvoorwaarden 2025.
Applicaties	Programmatuur die verschillende functionaliteiten beschikbaar maakt voor de medewerkers van de Gemeenten en Oog voor Thuis. De volgende typen Applicaties worden onderscheiden: <ul style="list-style-type: none">• Kantoorautomatiseringsapplicaties (KA-applicaties)• Bedrijfsapplicaties• Basisprogrammatuur
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad

	nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Basisprogrammatuur	Alle onderdelen van alle soorten software (waaronder operating systems, middleware en database software die door Leverancier op de door hem aangeboden IT-infrastructuur wordt ingezet.
Bedrijfsapplicaties	Onderdeel van de Applicaties dat ondersteuning biedt aan specifieke taken voor nader benoemde functies binnen Aanbestedende Dienst
Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van Aanbestedende Dienst verwoordt en naar de geselecteerde Gegadigden (de Inschrijvers) wordt gezonden voor het maken en indienen van een Inschrijving.
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Selectieleidraad is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Selectieleidraad.
Data	Digitale weergaves van handelingen, feiten of informatie en/of compilaties van dergelijke handelingen, feiten of informatie, ook in de vorm van geluids-, visuele of audiovisuele opnames, zie artikel 1.11 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025.
Dienstverlening op Afstand	Het door Leverancier door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de ICT Prestatie (zoals bijvoorbeeld cloud, ASP, SaaS, IaaS, PaaS)
Gebruiksrechten	Het recht op grond waarvan de Gemeenten c.q. Oog voor Thuis bevoegd zijn tot het gebruik van de ICT Prestatie binnen de kaders als gesteld in de Overeenkomst. Zie ook artikel 1.18 van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2025.
Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (combinatie), of hoofdleverancier in samenwerking met Subcontractors die een Aanmelding indient of voornemens is een Aanmelding in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
ICT Prestatie	De door Aanbestedende Dienst aan Leverancier te verstrekken opdracht tot het verzorgen van de werkzaamheden als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
Inlichtingenproduct(en)	Inlichtingenproducten zijn in de tweede fase van deze aanbestedingsprocedure aan de orde. Dit betreft de

	uitwerking van antwoorden door drie geselecteerde Inschrijvers van vragen omtrent de eigen functionele behoeftestelling van de Gemeenten. De uitwerking geschiedt in 'hands outs' voor een interactieve presentatie en middels schriftelijke beantwoording van vragen.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door Aanbestedende Dienst wordt geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen daartoe van Aanbestedende Dienst een Voorlopig Beschrijvend Document.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
IT infrastructuur	Het geheel van door Leverancier (in een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving) ter beschikking gestelde server, storage en netwerkvoorzieningen, inclusief Basisprogrammatuur.
KA-Applicaties	Deelverzameling van de Applicaties voor standaard kantoorgebruik bestaande uit de applicaties zoals vermeld met type KA in bijlage 7.3.
Leverancier	De Inschrijver aan wie Aanbestedende Dienst de ICT Prestatie gunt.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de gunningsfase van deze aanbestedingsprocedure. Aanbestedende Dienst stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Selectiecriteria	Criteria die, indien nodig, na de toetsing van de Aanmelding aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden/Inschrijvers te beperken tot drie.
Selectieleidraad	Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van Aanbestedende Dienst, de scope van de Opdracht, de te volgen

	procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.
Subcontractor	Een leverancier die zijn diensten aan de Leverancier (hoofdaannemer) levert en die niet zelfstandig als Gegadigde, Inschrijver en partij bij de te sluiten Overeenkomst optreedt.
Systeemsoftware	De bij Aanbestedende Dienst aanwezige server-, client en middleware software.
Update(s)	een opvolgende versie (ongeacht naamgeving of nummering) van (een onderdeel van) de ICT Prestatie waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van (het betreffende onderdeel van) de ICT Prestatie anderszins is verbeterd
Upgrade(s)	een opvolgende versie (ongeacht naamgeving of nummering) van (een onderdeel van) de ICT Prestatie (bijvoorbeeld Basisprogrammatuur en/of IT-infrastructuur) met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' als bedoeld in artikel 2.84 Aw waarin Gegadigde zonder voorbehoud verklaart dat geen van de door Aanbestedende Dienst aangeduide uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde en dat zij voldoet aan bepaalde door Aanbestedende Dienst aangeduide geschiktheidseisen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is toegevoegd als Bijlage 7.2.

heeft verwijderd: als vermeld in bijlage 7.2

TABEL 6: BEGRIPPEN EN DEFINITIES.

7.2 LOCATIES

Separaat Excel-document.

7.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

<separate pdf-file>. Dit document wordt rechtstreeks vanuit TenderNed .

7.4 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-bestand

7.5 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING
MIDDELEN

Separaat Word-bestand