

Selectiedocument Kantoorautomatisering

Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
Postbus 7112
2701 AC Zoetermeer

Colofon

Datum: ~~06-09~~ maart 2026
Status: Definitief
Versie: 3
Kenmerk: NIPV2025-EA-04009

Inhoud

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Begrippenlijst | 4 |
| 2 | Aanbestedende Dienst | 6 |
| 2.1 | Nederlands Instituut Publieke Veiligheid | 6 |
| 2.2 | De afdeling informatievoorziening en automatisering | 6 |
| 3 | Omschrijving van de Opdracht | 7 |
| 3.1 | Huidige situatie | 7 |
| 3.2 | Gewenste situatie | 8 |
| 3.3 | Doel van de aanbesteding | 10 |
| 3.4 | Voorwerp van de Opdracht (scope) | 11 |
| 3.5 | Buiten de scope | 19 |
| 3.6 | Herzieningsclausule | 20 |
| 3.7 | Doel Selectiedocument | 20 |
| 3.8 | Looptijd van de opdracht | 21 |
| 3.9 | Omvang van de opdracht | 21 |
| 3.10 | Waarde van de opdracht | 22 |
| 3.11 | Bescherming persoonsgegevens | 22 |
| 3.12 | Artificial Intelligence | 23 |
| 3.13 | Informatiebeveiliging binnen NIPV | 23 |
| 3.14 | Programma van Eisen | 24 |
| 4 | Aanbestedingsprocedure | 26 |
| 4.1 | Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure | 26 |
| 4.2 | Samenvoegen onderdelen Opdracht | 26 |
| 4.3 | Percelen | 27 |
| 4.4 | Contactpersoon NIPV | 27 |
| 4.5 | Planning | 28 |
| 4.6 | TenderNed | 29 |
| 4.7 | Vragen (Nota van Inlichtingen) | 29 |
| 4.8 | Indienen Aanmelding | 30 |
| 4.9 | Inhoud Aanmelding | 30 |
| 4.10 | Proces beoordeling Aanmeldingen | 31 |
| 4.11 | Rechtsgeldige ondertekening | 33 |
| 4.12 | Toepasselijk recht en geschillenbeslechting | 34 |
| 4.13 | Rechtsbescherming | 34 |
| 4.14 | Taal | 35 |
| 4.15 | Valse verklaringen | 36 |
| 4.16 | Onduidelijkheden en onregelmatigheden | 36 |
| 4.17 | Vertrouwelijkheid | 36 |
| 4.18 | Intrekken aanbestedingsprocedure | 37 |
| 4.19 | Klachtenprocedure NIPV | 37 |
| 5 | Mogelijkheden voor het indienen van een Aanmelding | 38 |
| 5.1 | Inleiding | 38 |
| 5.2 | Zelfstandige Gegadigde | 38 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 5.3 | Samenwerkingsverband | 38 |
| 5.4 | Onderaanneming | 39 |
| 5.5 | Beroep op derden in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen | 40 |
| 6 | Uitsluitingsgronden | 43 |
| 6.1 | Uitsluitingsgronden | 43 |
| 6.2 | Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden | 43 |
| 7 | Geschiktheidseisen | 45 |
| 7.1 | Inleiding | 45 |
| 7.2 | Bevoegdheid de beroepsactiviteiten uit te voeren | 45 |
| 7.3 | Financiële en economische draagkracht | 46 |
| 7.4 | Technische en beroepsbekwaamheid | 47 |
| 7.5 | Informatiebeveiliging | 49 |
| 8 | Selectiecriteria | 50 |
| 8.1 | Inleiding | 50 |
| 8.2 | S1: Kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van personeel | 50 |
| 8.3 | S2: Kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid | 51 |
| 8.4 | S3: Volwassenheid: regie, adoptie en innovatie | 52 |
| 8.5 | Beoordelingsmethode | 52 |
| | Overzicht bijlagen | 54 |

1 Begrippenlijst

Termen die in dit Selectiedocument met een hoofdletter beginnen en niet (anderszins) in dit Selectiedocument zijn omschreven, hebben de volgende betekenis:

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende Dienst in de aanbestedingsprocedure zijn gebracht, waaronder tevens de aankondiging van de Opdracht en de Nota's van Inlichtingen.

Aanbestedingswet

Aanbestedingswet 2012. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Aanbestedende Dienst

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid.

Aanmelding

Het verzoek van een Gegadigde om toegelaten te worden tot de onderhavige aanbestedingsprocedure.

Gegadigde

Een ondernemer die, of een Samenwerkingsverband dat, een Aanmelding heeft ingediend om toegelaten te worden tot de aanbestedingsprocedure.

NIPV

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid.

Nota('s) van Inlichtingen

Het document/de documenten met door potentiële Gegadigden gestelde en door de Aanbestedende Dienst geanonimiseerde vragen over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsstukken, inclusief de antwoorden van de Aanbestedende Dienst op deze vragen.

Opdracht

De Opdracht tot de uitvoering van de dienstverlening zoals beschreven in dit Selectiedocument.

Opdrachtgever

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid.

Opdrachtnemer

De Gegadigde aan wie de Opdracht uiteindelijk gegund is en met wie Opdrachtgever de overeenkomst heeft gesloten.

Samenwerkingsverband (Combinatie)

Twee of meer ondernemers die gezamenlijk als Gegadigde een Aanmelding indienen, waarbij elk lid van het samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

Selectiedocument

Het voorliggende document met bijlagen waarin de selectiefase van de aanbestedingsprocedure is beschreven.

TenderNed

Het digitale online aanbestedingsplatform, waarvan voor de gehele aanbestedingsprocedure gebruik wordt gemaakt, vanaf de aankondiging tot en met de gunning van de Opdracht zoals nader beschreven in deze Selectieleidraad.

UEA

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, die als volledig geïntegreerde wizard beschikbaar is in de TenderNed-applicatie.

2 Aanbestedende Dienst

2.1 Nederlands Instituut Publieke Veiligheid

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) is het publieke kennisinstituut voor een veilig en veerkrachtig Nederland. Wij voeren onafhankelijk en integer praktijkgericht onderzoek uit op het gebied van brandweezorg en crisisbeheersing. De kennis die daaruit voortvloeit, vertalen we in kennisintensieve dienstverlening voor en met onze partners in veiligheid. We ontwikkelen en verbinden daarbij kennis, systemen, mensen en middelen. Zo fungeert het NIPV als een daadkrachtig kennis- en expertisecentrum dat verbinding aanbrengt tussen de veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners onderling. We versterken deze partners in het veiligheidsdomein met onderzoek, onderwijs, ondersteuning en informatie die nodig zijn bij het uitvoeren van de opgaven waar zij voor staan. Zie voor meer informatie over het NIPV: www.nipv.nl.

2.2 De afdeling informatievoorziening en automatisering

De afdeling Informatievoorziening & Automatisering (I&A) van het NIPV is verantwoordelijk voor het beheer, de ontwikkeling en de continuïteit van de digitale werkomgeving binnen de organisatie. De afdeling ondersteunt de interne organisatie bij het gebruik van IT-middelen en zorgt voor een veilige, betrouwbare en toekomstbestendige informatievoorziening.

De afdeling is verantwoordelijk voor:

- het beheren van de IT-omgeving (on-prem en Cloud);
- het opstellen van de functionele en technische eisen;
- het bewaken van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening;
- het coördineren van de samenwerking met de geselecteerde leverancier;
- het monitoren van prestaties op basis van SLA's en XLA's;
- het faciliteren van adoptie en gebruikersondersteuning;
- het borgen van compliance op informatiebeveiliging, privacy en AI.

De afdeling I&A werkt nauw samen met andere afdelingen binnen het NIPV en fungeert als verbindende schakel tussen de interne organisatie en externe IT-dienstverleners. De afdeling streeft naar een regiemodel waarin strategische sturing, tactische afstemming en operationele uitvoering helder zijn belegd.

Binnen deze aanbesteding vervult de afdeling I&A een centrale rol als inhoudelijk opdrachtgever en regievoerder.

3 Omschrijving van de Opdracht

3.1 Huidige situatie

De Afdeling I&A van het NIPV biedt ondersteuning aan alle ca 500 - 600 NIPV medewerkers (interne, externe en tijdelijk medewerkers). Ook ondersteunen ze de hardware waaronder 450 werkplekdevices (Windows 11), 30 examenlaptops, 20 kiosk pc's en 486 mobiele devices. Alle medewerker van het NIPV hebben een Microsoft A5 licentie (600 licenties in totaal), 55 teams phone licenties en 1 teams rooms licentie.

De IT-omgeving van het NIPV is jarenlang in-house gehost en beheerd. Dit betekent dat alle IT-infrastructuur en -diensten intern werden onderhouden en beheerd door eigen medewerkers, met op sommige vlakken ondersteuning van externe IT-partners. Hoewel deze aanpak in het verleden effectief was, brengt het onderhouden en beheren van een on-premise IT-omgeving in combinatie met voorzieningen in Azure aanzienlijke uitdagingen met zich mee. Het is intensief in termen van tijd en middelen, en de organisatie is sterk afhankelijk van de beschikbaarheid en expertise van interne medewerkers.

In de afgelopen tien jaar heeft er wereldwijd een significante transitie plaatsgevonden naar cloud-based computing. Deze verschuiving naar de cloud biedt tal van voordelen en mogelijkheden voor organisaties. De cloud biedt niet alleen uitgebreide functionaliteiten en mogelijkheden voor innovatie, maar stelt het NIPV ook in staat om de beheerlast aanzienlijk te verlagen. Door gebruik te maken van cloud-diensten kan het NIPV flexibeler en efficiënter opereren. Het NIPV heeft de afgelopen jaren al grote stappen gezet richting de cloud en daarmee technisch al voorbereidingen getroffen in de transitie.

De huidige IT-omgeving van het NIPV is dan ook al grotendeels gemoderniseerd. Veel applicaties zijn inmiddels afgenomen als Software-as-a-Service (SaaS), wat de afhankelijkheid van lokaal technisch applicatiebeheer heeft verminderd en bijdraagt aan een flexibele en schaalbare IT-architectuur. Daarnaast maakt het NIPV intensief gebruik van Microsoft 365 voor productiviteit, communicatie en samenwerking, en van Microsoft Azure voor infrastructuur- en platformdiensten. Het werkplekbeheer is overgezet naar Microsoft Intune, waarmee apparaten vanuit de Cloud kunnen worden beheerd, beveiligingsbeleid kan worden afgedwongen en updates efficiënt worden uitgerold. Voor beveiliging wordt gebruikgemaakt van Microsoft Defender, waarmee geavanceerde bescherming tegen bedreigingen wordt geboden op endpoints, e-mail en cloud-omgevingen. De back-up oplossing draait op Rubrik voor zowel de Cloud omgeving, endpoints en de resterende on-premise componenten. De verantwoordelijkheid voor connectiviteit, inclusief remote netwerkbeheer en het beheer van firewalls, switches en wifi, ligt bij een externe dienstverlener. Deze partij levert uitsluitend remote ondersteuning en voert monitoring uit

(SOC), maar geen fysieke aanwezigheid op locatie. Onsite ondersteuning bij activiteiten gerelateerd aan connectiviteit valt binnen de scope van deze aanbesteding.

De transitie naar de Cloud biedt het NIPV ook verbeterde mogelijkheden om samen te werken met gespecialiseerde IT-partners. Deze partners kunnen ondersteuning bieden bij het beheer van de IT-omgeving, waardoor de interne IT-afdeling zich kan richten op tactische en strategische taken en een regierol kan vervullen. Dit betekent dat de IT-organisatie van het NIPV niet volledig verantwoordelijk is voor de dagelijkse operationele taken, maar in plaats daarvan toezicht houdt op de prestaties en de kwaliteit van de IT-diensten die door externe partners worden geleverd.

De transitie naar een moderne IT-regieorganisatie is essentieel voor het NIPV om bij te blijven in een snel veranderende digitale wereld. Het stelt de organisatie in staat om te profiteren van de nieuwste technologische ontwikkelingen, de operationele efficiëntie te verbeteren en de focus te verleggen naar strategische initiatieven die waarde toevoegen aan de kernactiviteiten van de organisatie.

In deze tijd is beveiliging van de IT-omgeving ook van cruciaal belang. De overstap naar cloud-gebaseerde oplossingen brengt nieuwe beveiligingsuitdagingen met zich mee, maar biedt ook geavanceerde beveiligingsmogelijkheden. Door gebruik te maken van clouddiensten kan het NIPV profiteren van ingebouwde beveiligingsfuncties zoals geavanceerde encryptie, toegangsbeheer en continue monitoring. Samenwerking met gespecialiseerde IT-partners zorgt ervoor dat de nieuwste beveiligingsprotocollen en -technologieën worden toegepast, waardoor de IT-omgeving van het NIPV beter beschermd is tegen cyberdreigingen. Dit stelt de organisatie in staat om veilig en compliant te opereren, terwijl de focus blijft liggen op innovatie en groei.

3.2 Gewenste situatie

In de huidige situatie zijn er contracten met IT-dienstverleners die veelal gericht zijn op projectbasis en/of ad-hoc (reactieve) ondersteuning. Deze contracten zitten in een aflopende fase en met het oog op de hierboven beschreven ontwikkelingen gaat het NIPV op zoek naar een proactieve IT-dienstverlener (de Opdrachtnemer).

Daarnaast is er binnen het NIPV een groeiende behoefte aan voorspelbaarheid, schaalbaarheid en continuïteit in de levering van IT-diensten. De huidige situatie, waarin ondersteuning vaak op ad-hoc basis plaatsvindt, leidt tot wisselende responstijden en beperkte mogelijkheden voor structurele verbetering. Door over te stappen naar een proactieve samenwerking met een strategische IT-partner, wil het NIPV toewerken naar een stabielere en toekomstbestendige IT-omgeving. Dit vraagt om een Opdrachtnemer die niet alleen technische expertise biedt, maar ook meedenkt over innovatie, optimalisatie en risicobeheersing.

Tegelijkertijd wil het NIPV de regie over haar IT-landschap versterken. Dit betekent dat de organisatie behoefte heeft aan heldere afspraken over prestaties, verantwoordelijkheden en samenwerking. Een IT-partner moet in staat zijn om binnen deze kaders te opereren en bij te

dragen aan de verdere professionalisering van de IT-regieorganisatie. Deze aanbesteding is bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt, en om te verkennen op welk vlak de markt kan bijdragen in de ambities van het NIPV op het gebied van digitalisering, veiligheid en wendbaarheid.

3.3 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van een strategische IT-partner die integraal verantwoordelijkheid neemt voor het beheren, beveiligen, ondersteunen en door ontwikkelen van de volledige kantoorautomatiseringsomgeving van het NIPV. Deze partner moet niet alleen zorgen voor continuïteit en stabiliteit, maar ook een proactieve, dienstverlenende en innovatieve rol vervullen. De samenwerking moet bijdragen aan een moderne, veilige en toekomstbestendige IT-omgeving, waarbij de interne IT-afdeling van het NIPV zich kan richten op regie, beleid en strategische sturing.

De Opdrachtnemer moet qua schaal passen bij het NIPV: overzichtelijk, betrokken en professioneel. Er wordt gestreefd naar voorspelbaarheid, continuïteit en transparantie in de dienstverlening. De samenwerking is gebaseerd op heldere afspraken over prestaties, verantwoordelijkheden en governance, met ruimte voor co-creatie en kennisoverdracht. Door deze transitie wordt de interne IT-afdeling ontlast van operationele taken en ontstaat ruimte voor strategische focus, innovatie en het realiseren van de digitale ambities van het NIPV.

Naast technische expertise wordt nadrukkelijk waarde gehecht aan de mate waarin de Opdrachtnemer zich kan verhouden tot de cultuur van het NIPV. Dit betekent: korte lijnen, transparante communicatie, betrokkenheid bij de organisatie en het vermogen om samen te werken in multidisciplinaire teams. De Opdrachtnemer moet niet alleen leveren wat gevraagd wordt, maar ook meedenken over wat nodig is, nu en in de toekomst.

De dienstverlening omvat een stabiele, veilige en schaalbare IT-omgeving voor het volledige beheer van de kantoorautomatisering. De Opdrachtnemer voert regie over de uitvoering, stemt af met andere leveranciers en borgt de kwaliteit van de dienstverlening via heldere SLA's, KPI's, XLA's en rapportages. Daarbij wordt verwacht dat de Opdrachtnemer proactief knelpunten signaleert, verbeteringen initieert en innovaties aandraagt die bijdragen aan de continuïteit en toekomstbestendigheid van de IT-omgeving.

De belangrijkste doelstellingen zijn:

1. **Continuïteit en voorspelbaarheid**

Het realiseren van een stabiele IT-omgeving en diensten met duidelijke afspraken over prestaties, responstijden en beschikbaarheid.

2. **Modernisering en cloud-first**

Het verder ontwikkelen van een moderne werkplek en cloudomgeving, gebaseerd op Microsoft 365 en Microsoft Azure, met aandacht voor standaardisatie en automatisering.

3. **Beveiliging en compliance**

Het waarborgen van een veilige IT-omgeving door het toepassen van best practices en het naleven van relevante wet- en regelgeving (zoals bijvoorbeeld AVG, BIO, NIS2.0, AI Act, ISO27001, ISO27017 en ISO22301). De IT-partner werkt samen met (externe) SOC-dienstverleners bij incidenten, maar is zelf verantwoordelijk voor het veilig houden van de omgeving.

4. **Samenwerking en kennisoverdracht**

Het opzetten van een effectieve samenwerking met de interne organisatie, inclusief ondersteuning bij adoptie en training van medewerkers in het gebruik van Microsoft 365.

5. **Innovatie en optimalisatie**

Het structureel aandragen van verbeteringen en innovaties aan de IT-omgeving van het NIPV, die bijdragen aan efficiëntie, gebruiksgemak en kostenbeheersing.

6. **Gebruikersondersteuning en serviceafhandeling**

Het bieden van toegankelijke, deskundige en klantgerichte ondersteuning aan eindgebruikers bij vragen, verzoeken, incidenten en wijzigingen. Dit omvat een goed georganiseerde servicedesk, duidelijke communicatie en een aanpak die gericht is op snelle oplossing en hoge gebruikerstevredenheid.

3.4 Voorwerp van de Opdracht (scope)

De scope van deze opdracht omvat het volledige beheer, onderhoud en ondersteuning van de kantoorautomatiseringsomgeving van het NIPV. Dit omvat zowel operationele als strategische activiteiten, gericht op het waarborgen van continuïteit, veiligheid en schaalbaarheid. De dienstverlening strekt zich uit over de volgende onderdelen die vervolgens worden toegelicht:

1. Werkplekbeheer en eindgebruikersondersteuning
2. Microsoft 365-beheer
3. Microsoft Azure-beheer
4. Serverbeheer
5. On-site Netwerkbeheer
6. Beveiliging van de IT-omgeving
7. Back-up en herstel
8. Data beheer
9. Service Management en governance
10. Training en adoptie
11. Projecten (doorontwikkeling)
12. Transitie en exit

3.4.1 Opdracht (scope) omschrijving

In deze paragraaf volgt een uitgebreidere omschrijving en toelichting op de onderdelen die vallen binnen de scope van de Opdracht.

1. **Werkplekbeheer en eindgebruikersondersteuning**

Het werkplekbeheer en de eindgebruikersondersteuning richten zich op het bieden van volledig beheerde werkplekdiensten voor het NIPV. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van Windows-apparaten en mobiele devices via Intune, het uitrollen van updates, het toepassen van beveiligingsbeleid en standaardconfiguraties en het beschikbaar

stellen van een servicedesk voor incidenten en verzoeken. Ook wordt remote support en een selfserviceportaal aangeboden, zodat gebruikers zelfstandig eenvoudige zaken kunnen regelen.

De IT-dienstverlener treedt op als Single Point of Contact (SPOC) voor alle vraagstukken die betrekking hebben op de overeengekomen dienstverlening. Eindgebruikers kunnen meldingen indienen via alle beschikbare kanalen: het gezamenlijke en/of gekoppelde service managementsysteem, telefoon en e-mail. De dienstverlener pakt deze meldingen op, voert de eerste triage uit, zorgt voor correcte toewijzing aan het juiste team, opvolging en bewaakt de voortgang van de afhandeling.

Indien een melding niet gerelateerd blijkt aan de overeengekomen dienstverlening, zet de dienstverlener deze door naar de interne NIPV-servicedesk voor verdere interne triage.

Hiermee wordt voorkomen dat de interne servicedesk een bottleneck vormt en wordt de kwaliteit en snelheid van dienstverlening gewaarborgd.

De dienstverlener borgt continuïteit en kwaliteit door:

- Automatisering van updates en standaardisatie van systemen (service management);
- Proactieve monitoring en snelle escalatie van incidenten;
- Efficiënte triage en correcte routing van alle meldingen via het service management systeem en overige kanalen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze proactief advies uitbrengt aan het NIPV over de werkplek, gebruikersondersteuning, inrichting, het toepassen van standaarden en het doorvoeren van verbeteringen op het gebied van security en kwaliteit. De NIPV-regieorganisatie blijft verantwoordelijk voor het vaststellen van beleid en standaarden, bijvoorbeeld met betrekking tot toegestane devices en beveiligingseisen. Daarnaast bewaakt de regieorganisatie de naleving van compliance en kwaliteitsafspraken en coördineert zij uitzonderingen, zoals de inzet van specialistische hardware voor ontwikkelaars.

In samenspraak tussen het NIPV en de Opdrachtnemer zullen keuzes worden gemaakt voor het herzien of aanpassen van de inrichting. Deze aanpassingen zullen worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer als onderdeel van de dienstverlening.

Deze taken en verantwoordelijkheden komen boven op het reguliere beheer van werkplekken, waaronder het beheer van Windows devices en, indien van toepassing, andere besturingssystemen. Ook vallen het beheer van telefoons, tablets en hardware hieronder. Het uitrollen van updates, het toepassen van beveiligingsbeleid en het hanteren van standaardconfiguraties maken hier integraal deel van uit.

Gebruikersondersteuning wordt door de Opdrachtnemer verleend via een goed georganiseerde servicedesk, waarbij vragen, verzoeken, incidenten en wijzigingen snel en duidelijk worden afgehandeld, in overeenstemming met de afgesproken serviceniveaus. Voor on-site support werkt de Opdrachtnemer nauw samen met het NIPV. Het NIPV is op locatie aanwezig en kan in overleg met de IT-partner lokale werkzaamheden oppakken. Indien nodig is de Opdrachtnemer op locatie (te Arnhem of Zoetermeer) aanwezig, bijvoorbeeld bij complexe incidenten of projecten. Ook tijdens piekmomenten of in de

vakantieperiodes is de Opdrachtnemer in staat om on-site ondersteuning op locatie te bieden voor het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening.

Aantallen

Op basis van de Synergy-registraties over 2025 zijn in totaal 3.619 meldingen vastgelegd.

Hoofdtypen meldingen (2025):

- Servicedesk meldingen: 2.136 ($\pm 59\%$ van totaal)
- Aanvraag middelen (hardware/werkplekmiddelen): 596 ($\pm 16\%$)
- Aanvraag rechten (toegang/autorisaties): 444 ($\pm 12\%$)
- Securitymeldingen: 317 ($\pm 9\%$)
- Meldingen Datalek: 56 ($\pm 1.5\%$)
- Aanvragen Software: 70 ($\pm 1.5\%$)

Het volume zit vooral in servicedeskmeldingen (ruim de helft van alle registraties) en vormt daarmee de grootste hefboom voor verbetering in servicekwaliteit en gebruikerservaring. Dit zijn grotendeels standaardverzoeken waarbij er nog voldoende ruimte is voor standaardisatie en automatisering. Een aanzienlijk deel is aanvraag-gedreven (middelen + rechten + software = 1.110 meldingen; $\pm 31\%$). Dit type meldingen leent zich doorgaans goed voor standaardisatie en (deels) automatisering via selfservice en geautomatiseerde provisioning.

Securitymeldingen (incidenten + datalekken = 373; $\pm 10\%$) vragen om strakke triage, vaste procedures en consistente rapportage/afhandeling richting de interne regieorganisatie.

2. Microsoft 365-beheer

Het beheer van de Microsoft 365-omgeving valt volledig onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Dit omvat de technische uitvoering en het dagelijks beheer van de gehele Microsoft 365-tenant, inclusief applicaties als Teams, SharePoint, OneDrive en Exchange Online. De Opdrachtnemer is belast met het toepassen en naleven van security policies, het waarborgen van compliance, het uitvoeren van lifecycle management en het doorvoeren van technische wijzigingen, updates en provisioning volgens het vastgestelde beleid. Proactieve monitoring, het automatisch uitrollen van updates, advisering over nieuwe functionaliteiten en ondersteuning bij de adoptie en het gebruik van Microsoft 365 door medewerkers van het NIPV maken integraal deel uit van deze dienstverlening.

De interne regieorganisatie van het NIPV houdt functioneel toezicht op de inrichting en adoptie van Microsoft 365, bewaakt de governance en compliance en levert input voor noodzakelijke wijzigingen. Het NIPV stelt het beleid, de standaarden, de verdeling van admin-rollen en -rechten vast en ziet toe op naleving van afspraken, onder andere via de overeengekomen verwerkingsovereenkomst en SLA's. Daarnaast is de regieorganisatie verantwoordelijk voor het opstellen en onderhouden van het security- en compliancebeleid, het bepalen van interne admin-rechten voor bijvoorbeeld noodhandelingen en het organiseren van periodiek overleg op applicatieniveau ter borging van de governance. De Chief Information Security Officer (CISO) is eindverantwoordelijk voor het informatiebeveiligingsbeleid en de uitvoering daarvan. De Functionaris Gegevensbescherming en AI (FG en FAI) houden onafhankelijk toezicht en adviseren ten aanzien van privacy-, gegevensbeschermings- en AI-aspecten.

Ook het beheer en de toewijzing van applicaties en licenties en projecttools, valt onder de regie van het NIPV, evenals het eigenaarschap over maatwerkprocessen en lifecyclebeheer in afstemming met de Opdrachtnemer.

Ticketbeheer vindt plaats in het ticketsysteem van de Opdrachtnemer waarbij de afhandeling conform SLA verloopt en het NIPV meldingen indient via de afgesproken kanalen (telefoon, mail en een online portaal). De Opdrachtnemer verzorgt de technische uitvoering van wijzigingen, updates en provisioning, steeds in lijn met het vastgestelde beleid.

Voor ondersteuning bij plugins en integraties (zoals Synergy) bepaalt het NIPV de functionele keuzes, terwijl de Opdrachtnemer de technische implementatie verzorgt. De regieorganisatie is daarnaast verantwoordelijk voor het beheer van groepsrechten, provisioning en bibliotheekcatalogi; waar mogelijk wordt gewerkt met bestaande tooling, eventueel later over te zetten naar tooling van de Opdrachtnemer. Teamsbeheer en samenwerking met externe partners, zoals Odido voor Teams telefonie, verlopen volgens het SIAM-model (Service Integration and Management), zodat verantwoordelijkheden en escalaties helder zijn belegd tussen de verschillende partijen.

Door deze gezamenlijke aanpak blijft het NIPV verantwoordelijk voor beleid, governance en compliance, terwijl de Opdrachtnemer volledige verantwoordelijkheid heeft voor het technische beheer, de veiligheid en de uitvoering. Samenwerking en heldere afstemming tussen beide partijen vormen de basis voor een veilige, efficiënte en toekomstbestendige Microsoft 365-omgeving bij het NIPV.

3. Microsoft Azure-beheer

Het beheer van de Azure-omgeving van het NIPV is een gezamenlijke verantwoordelijkheid waarbij de Opdrachtnemer en de interne regieorganisatie ieder een duidelijke rol vervullen. De Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het volledige operationele beheer van de Azure-omgeving, inclusief monitoring, kostenbeheer, security en lifecycle management. Daarbij verzorgt de Opdrachtnemer de inrichting en het beheer van de Azure landingszone, voert 24/7 monitoring uit en waarborgt een schaalbare infrastructuur. Het toepassen en bewaken van best practices, waaronder Zero Trust en role-based access control (RBAC), en de uitvoering van operationele taken volgens vastgesteld beleid behoren tot het standaard takenpakket. Daarnaast vindt er intensieve samenwerking plaats met netwerk en SOC-dienstverleners en de beheerder van het virtuele netwerk binnen de Azure landingszone om een betrouwbare en veilige omgeving te borgen.

De interne regieorganisatie van het NIPV bewaakt de architectuurregie, beheert de goedkeuring van wijzigingen, houdt toezicht op kosten, verzorgt security governance en neemt de uiteindelijke besluiten over workloads die in Azure worden geplaatst. Hiermee blijft het NIPV eindverantwoordelijk voor de architectuur, het compliancebeleid, de toekenning van interne rechten en de algemene governance van de Azure-omgeving. Kennisbehoud en sturing op basis van heldere beleidskaders zijn hierin leidend.

De Opdrachtnemer doet periodiek voorstellen om bestaande beleidskaders aan te scherpen of te verbeteren en levert specialistische kennis, adviesmomenten en technische uitvoering op het gebied van provisioning. De verantwoordelijkheid voor goedkeuring en governance blijft echter bij de regieorganisatie van het NIPV. Door deze rolverdeling wordt geborgd dat de technische uitvoering en innovatie plaatsvinden binnen de gestelde kaders en dat het beleid en de strategische regie stevig verankerd blijven binnen de organisatie. Om innovatie te stimuleren en kennis up-to-date te houden, worden er jaarlijks vier innovatie- en inspiratiesessies georganiseerd, gericht op Azure en relevante workloads. Deze sessies zijn bedoeld om zowel de Opdrachtnemer als het NIPV te inspireren, te

informereren over nieuwe ontwikkelingen en best practices, en gezamenlijk de mogelijkheden voor verdere optimalisatie te verkennen.

Alle taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden vastgelegd in een RASCI-matrix en opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Hierin worden afspraken vastgelegd over expertise op het gebied van Azure, compliance, architectuuraanpassingen, provisioning en licentiebeheer. Deze transparante vastlegging draagt bij aan een duidelijke rolverdeling en soepele samenwerking.

Deze gezamenlijke aanpak is aanvullend op het bestaande beheer van de Azure-omgeving en de Azure landing zone. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de technische uitvoering en innovatie, terwijl het NIPV de koers bepaalt op het gebied van beleid, architectuur, compliance en governance. Heldere afstemming, continue samenwerking en periodieke evaluatie zijn essentieel om te komen tot een veilige, efficiënte en toekomstbestendige Azure-inrichting binnen het NIPV.

4. Serverbeheer

Het serverbeheer omvat het volledige beheer van de resterende on-premises servers en hybride componenten binnen het NIPV. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van patching, monitoring, lifecycle management en het ondersteunen bij migraties en de uitfasering van verouderde systemen. Bij aanvang van het contract wordt samen met het NIPV een actuele inventarisatie (inclusief foto's) gemaakt van de bestaande serveromgeving. Gedurende de looptijd ondersteunt de Opdrachtnemer bij het gefaseerd uitfaseren van servers tot de gewenste n-state is bereikt. De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening door het naleven van afgesproken SLA's, waaronder een hoge uptime (99,x% conform nadere specificatie). Daarnaast verzorgt de Opdrachtnemer het beheer en de monitoring van hybride situaties (on-premises/Azure) en voert deze migraties uit in nauwe samenwerking met het NIPV.

De interne regieorganisatie van het NIPV houdt de regie op het lifecycle management, coördineert de uitfasering van servers en is verantwoordelijk voor de goedkeuring van wijzigingen (changes). Communicatie met eindgebruikers over de planning en impact van migraties en uitfaseringen wordt door het NIPV verzorgd, in afstemming met de Opdrachtnemer. Door deze samenwerking wordt een soepele overgang naar een toekomstbestendige serveromgeving gerealiseerd, met heldere afspraken over taken, verantwoordelijkheden en rapportage.

5. On-site Netwerkbeheer

Onsite netwerkbeheer omvat de ondersteuning bij netwerkproblemen, connectiviteitsissues en projecten op locatie binnen het NIPV. De Opdrachtnemer biedt on-site support bij het vervangen en configureren van netwerkapparatuur, het beheren van internetlijnen (ISP), en het uitvoeren van fysieke werkzaamheden aan de infrastructuur.

Het primaire beheer en de bewaking van netwerkcomponenten zoals firewalls, switches en wifi (Fortinet) blijven bij een andere dienstverlener die uitsluitend remote werkt. De Opdrachtnemer werkt nauw samen met deze netwerkdienstverlener en andere betrokken partijen om changes af te stemmen, storingsen op te lossen en projecten zoals de inrichting van Network Access Control (NAC) te realiseren.

Daarnaast ondersteunt de Opdrachtnemer bij de opvolging van SOC-tickets en security-incidenten.

De interne regieorganisatie van het NIPV coördineert de samenwerking, bewaakt de regie op escalaties en is eindverantwoordelijk voor besluitvorming bij changes. Heldere afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en communicatie zorgen voor een efficiënte en veilige uitvoering van netwerkbeheer op locatie, waarbij de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening centraal staan.

6. Beveiliging van de IT-omgeving

De beveiliging van de IT-omgeving bij het NIPV omvat het implementeren en handhaven van securitymaatregelen over alle relevante domeinen: Microsoft 365, Azure, servers en endpoints. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van proactieve monitoring, het opvolgen van beveiligingsincidenten en het samenwerken met externe SOC-partners. Dit omvat onder andere vulnerability scans, SIEM, SOC-integratie, patchmanagement en identity management. De Opdrachtnemer zorgt voor continue monitoring, incidentresponse en het opstellen van compliance-rapportages, waarbij eisen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy worden verwerkt. De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het monitoren, oppakken en afhandelen van alle meldingen in de Microsoft 365 en Azure beheer centra.

De interne regieorganisatie van het NIPV bewaakt de security governance, monitort compliance en coördineert de escalatieprocedure bij incidenten. Risicomanagement en afstemming met SOC-partners zijn essentieel, waarbij heldere afspraken worden gemaakt over de te volgen stappen bij security-incidenten en het inzicht in monitoring wordt geborgd. De regieorganisatie beoordeelt nieuwe standaarden, stemt deze af met de Opdrachtnemer en zorgt dat security onderdeel is van het changeproces. Door deze samenwerking wordt een veilige, compliant en toekomstbestendige IT-omgeving gerealiseerd, waarin zowel preventieve als reactieve securitymaatregelen centraal staan.

7. Back-up en herstel

Het back-up en herstelproces bij het NIPV omvat het volledige beheer van de Rubrik-back-upoplossingen voor zowel cloudomgevingen, endpoints als resterende on-premises systemen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van hersteltests, het borgen en rapporteren van RPO/RTO-afspraken en het verwerken van restore-aanvragen. Gedurende de contractduur van Rubrik wordt gebruikgemaakt van de bestaande Rubrik-oplossing, waarbij de Opdrachtnemer analyses uitvoert met behulp van de beschikbare functionaliteiten en advies geeft over de inzet van nieuwe mogelijkheden. De Opdrachtnemer werkt nauw samen met het NIPV bij het plannen en uitvoeren van herstelacties en zorgt voor een tijdige en correcte afhandeling van restore-verzoeken, conform de afspraken in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

De interne regieorganisatie van het NIPV houdt de regie op de testplanning, is verantwoordelijk voor de goedkeuring van herstelacties en voert compliance-checks uit op de back-up- en herstelprocessen. Door deze samenwerking wordt de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd en is het NIPV verzekerd van een betrouwbare, veilige en toekomstbestendige back-up- en herstelvoorziening.

8. Data beheer

Het databeheer binnen het NIPV richt zich op het waarborgen van de veiligheid, integriteit en compliance van alle data in de organisatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren en onderhouden van role-based access control (RBAC) en het toepassen van het least-privilege-principe, inclusief periodieke toegangsreviews. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor het beschermen van data tegen ongewenste interne en externe toegang door middel van conditional access, data loss prevention (DLP)-beleid en encryptie, zowel tijdens transport als in rust.

De Opdrachtnemer begeleidt en ondersteunt de organisatie bij het toepassen van dataclassificatie, gevoeligheidslabels en retentiebeleid, conform geldende wet- en regelgeving zoals de (U)AVG, NIS2, BIO2.0 en Archiefwet. Ook is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inrichten van logging en auditing van data-toegang en de integratie hiervan met het SOC voor monitoring en incidentrespons. Het borgen van dataresidentie en compliance met internationale en nationale normen (zoals bijvoorbeeld ISO 27001, ISO 27701, ISO27017 en ISO27018) is een essentieel onderdeel van de dienstverlening.

De interne regieorganisatie van het NIPV blijft verantwoordelijk voor het functioneel beleid rondom dataclassificatie, governance op toegang en de regie op compliance. Door deze samenwerking wordt een veilige, transparante en toekomstbestendige datahuishouding gerealiseerd, waarin zowel technische als organisatorische maatregelen centraal staan.

9. Service Management en governance

Service Management en governance binnen het NIPV omvat de volledige inrichting en uitvoering van processen voor incident-, wijzigings- en probleembeheer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten en uitvoeren van deze processen, het leveren van rapportages over prestaties, trends en verbeterpunten, en het afstemmen met andere dienstverleners om end-to-end dienstverlening te waarborgen. Hierbij worden duidelijke afspraken gemaakt over serviceniveaus (SLA), het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en de escalatieladder, zodat incidenten en wijzigingen efficiënt en transparant worden afgehandeld.

De interne regieorganisatie van het NIPV bewaakt de regie op SLA's en processen, monitort de KPI's en coördineert de overlegstructuren met dienstverleners. Daarnaast is het NIPV verantwoordelijk voor de besluitvorming bij changes, het configuratiebeheer (assetmanagement) en de communicatie richting de interne organisatie. Door deze samenwerking wordt een betrouwbare, transparante en toekomstbestendige dienstverlening gerealiseerd, waarin governance en service management centraal staan.

10. Training en adoptie

Training en adoptie binnen het NIPV richt zich op het optimaal gebruik van de beschikbare IT-middelen en het vergroten van de digitale vaardigheden van medewerkers. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwikkelen en aanbieden van adoptieprogramma's, het verzorgen van handleidingen en het organiseren van workshops en inspiratiesessies over nieuwe ontwikkelingen. Minimaal vier keer per jaar worden inspiratiesessies georganiseerd om medewerkers te informeren en te enthousiasmeren over innovaties en best practices.

De interne regieorganisatie van het NIPV coördineert de interne communicatie, organiseert het ambassadeursprogramma en bewaakt de regie op de adoptieplanning. Daarnaast is het NIPV verantwoordelijk voor de afstemming met de Opdrachtnemer en de inbedding van het programma NIPV digitale vitaliteit. Door deze samenwerking wordt een toekomstbestendige en digitaal vaardige organisatie gerealiseerd, waarin medewerkers optimaal worden ondersteund bij het gebruik van de IT-voorzieningen.

11. Projecten (doorontwikkeling)

IT-projecten spelen binnen het NIPV een essentieel onderdeel van de continue doorontwikkeling van de dienstverlening. Projecten dragen bij aan innovatie, optimalisatie en het borgen van een toekomstbestendige digitale infrastructuur. Door het uitvoeren van gerichte projecten wordt ingespeeld op veranderende eisen en technologische ontwikkelingen, waarmee de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening worden versterkt.

De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de uitvoering van IT-projecten die onderdeel zijn van diensten die binnen de scope van deze opdracht vallen. Dit omvat het initiëren, plannen, organiseren, aansturen en afronden van projecten. Daarbij wordt van de Opdrachtnemer een proactieve projectleidersrol verwacht, gericht op het tijdig signaleren van kansen en risico's, het nemen van initiatief en het transparant communiceren over de voortgang en eventuele knelpunten.

Voor ieder project hanteert de Opdrachtnemer bij de overheid gangbare projectmanagement-standaarden. In de uitvoering van projecten wordt proactief rekening gehouden met geldende kwaliteitsnormen, zodat wordt voldaan aan actuele eisen rondom informatiebeveiliging, continuïteit, veiligheid en betrouwbaarheid. De Opdrachtnemer borgt dat alle projectresultaten voldoen aan overeengekomen kwaliteitscriteria en best practices uit de markt.

Effectieve samenwerking en communicatie met de interne regieorganisatie en relevante stakeholders zijn randvoorwaardelijk voor een succesvolle projectuitvoering. De Opdrachtnemer stemt projectactiviteiten structureel af, zorgt voor tijdige rapportages over voortgang, resultaten en risico's, en faciliteert evaluaties en kennisoverdracht. Door een transparante werkwijze en duidelijke verslaglegging wordt de betrokkenheid van alle partijen geborgd en kunnen projecten binnen de gestelde kaders en planning worden afgerond.

Door deze aanpak draagt de Opdrachtnemer bij aan een toekomstbestendige, flexibele en kwalitatief hoogwaardige IT-dienstverlening voor het NIPV. Projecten worden doelgericht, efficiënt en in lijn met de strategische doelstellingen van de organisatie uitgevoerd, waardoor het NIPV optimaal wordt ondersteund in haar digitale ambities.

12. Transitie en exit

Transitie en exit binnen het NIPV omvatten een zorgvuldig gepland en uitgevoerd traject om de overgang naar een nieuwe dienstverlener soepel te laten verlopen en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van een gestructureerd transitieplan, inclusief volledige kennisoverdracht, documentatie van processen en systemen, en het waarborgen van een soepele overdracht van taken. Een half jaar voor het eind van de contractperiode stelt de Opdrachtnemer een gedetailleerd exitplan op, waarin alle stappen voor een vlekkeloze overdracht aan een

opvolgende partij zijn vastgelegd. Dit omvat onder andere het overdragen van technische en functionele documentatie, het borgen van toegang tot systemen en het ondersteunen bij de kennisoverdracht aan interne medewerkers of een nieuwe dienstverlener.

De interne regieorganisatie van het NIPV houdt de regie op de transitieplanning, bewaakt de borging van kennis en coördineert de betrokkenheid van interne stakeholders gedurende het gehele proces. Het NIPV is verantwoordelijk voor het toetsen en goedkeuren van het exitplan en ziet toe op een correcte uitvoering van de afgesproken overdracht. Door deze aanpak wordt een toekomstbestendige, transparante en gecontroleerde overgang gerealiseerd, waarbij de belangen van het NIPV centraal staan en de continuïteit van de dienstverlening is geborgd.

3.5 Buiten de scope

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van deze opdracht, tenzij dit specifiek benoemd is in de aanbestedingsdocumenten:

1. **Connectiviteit en netwerkbeheer**

Het beheer van de netwerkinfrastructuur, waaronder internetverbindingen, firewalls, routers, switches en wifi-voorzieningen vallen onder de verantwoordelijkheid van een andere, reeds gecontracteerde dienstverlener, en maken geen deel uit van deze opdracht.

2. **SOC-dienstverlening**

Het leveren van Security Operations Center-diensten (zoals 24/7 monitoring en incidentrespons) valt buiten scope.

3. **Functioneel beheer en specifieke bedrijfsapplicaties**

Functioneel beheer van bedrijfsspecifieke applicaties en procesinrichting blijft de verantwoordelijkheid van het functioneel beheer team van het NIPV.

4. **Telecom en printvoorzieningen**

Hardware ondersteuning bij mobiele telefonie, vaste telefonie en audiovisuele middelen vallen buiten scope.

5. **Printers, Audiovisueel en facilitaire zaken**

Multifunctionele printers, audiovisuele middelen, fysieke toegangsbeveiliging en facilitaire hardware, vallen buiten scope.

6. **Maatwerksoftwareontwikkeling**

Ontwikkeling van maatwerkapplicaties of integraties valt buiten scope, tenzij het gaat om standaardconfiguraties binnen Microsoft 365, Azure of andere platformen die onderdeel zijn van de scope.

7. Hardware en Licenties

Het leveren van ICT-hardware voor werkplekken, waaronder mobiele telefoons, laptops, bijbehorende accessoires, netwerkapparatuur, Microsoft-licenties en Azure-facturatie, valt buiten de scope van deze opdracht.

3.6 Herzieningsclausule

Het kan in de toekomst voorkomen dat de wens zich voordoet de dienstverlening voor kantoorautomatisering, op onderdelen die direct verband houden met de dienstverlening, te wijzigen of uit te breiden. Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht op de volgende onderdelen te wijzigen:

- Het toevoegen van de inkoop en het beheer van clouddiensten, waaronder Microsoft Azure-reserveringen en consumptie, mits deze direct verband houden met de dienstverlening. Deze dienst kan worden toegevoegd aan het einde van de contractperiode met de huidige leverancier d.d. juni 2027. De contractwaarde is onder andere afhankelijk van de Azure consumpties, kortingen en geïmplementeerde saving plans. De raming van de jaarlijkse contractwaarde is bedraagt € 105.000,- per jaar;
- Het uitbreiden van de dienstverlening met connectiviteitscomponenten, zoals Internetverbinding (WAN), firewallbeheer, netwerk, wifi en VPN of andere netwerkdiensten, indien deze functioneel en organisatorisch aansluiten op de bestaande dienstverlening en bijdragen aan integrale regievoering. Deze dienst kan worden toegevoegd aan het einde van de contractperiode met de huidige leverancier d.d. mei 2027. De raming van de jaarlijkse contractwaarde is bedraagt € 100.000,- per jaar.
- Het onderbrengen van telefoniediensten (Microsoft Teams platform) en het beheer van de infrastructuur en eventuele licenties. De benodigde (Microsoft)licenties voor Teams telefonie worden afgenomen via een andere partij en vallen buiten dit onderdeel. Deze dienst kan worden toegevoegd aan het einde van de contractperiode met de huidige leverancier d.d. oktober 2027. De raming van de jaarlijkse contractwaarde is bedraagt € 43.000,- per jaar.

Deze wijzigingen zijn bedoeld om flexibiliteit te behouden in de inrichting van de IT-dienstverlening en om toekomstige integratie van verwante diensten mogelijk te maken, zonder dat een nieuwe aanbestedingsprocedure noodzakelijk is.

Wijzigingen als hier genoemd gelden als herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

Een uitgebreidere omschrijving van de omvang en voorwaarden van bovenstaande onderdelen waaronder de wijziging kan worden toegepast, worden opgenomen in het Beschrijvend Document.

3.7 Doel Selectiedocument

In dit Selectiedocument zijn uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria opgenomen. Het doel is op basis daarvan maximaal vijf (5) Gegadigden te selecteren die worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

De Aanbestedende Dienst beoordeelt de ingediende Aanmeldingen allereerst aan de hand van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien het aantal Gegadigden waarop geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is en dat aan de geschiktheidseisen voldoet groter is dan vijf Gegadigden die Aanbestedende Dienst heeft aangekondigd te zullen uitnodigen tot inschrijving, dan worden de Aanmeldingen van deze Gegadigden beoordeeld aan de hand van de selectiecriteria. De vijf Gegadigden die de hoogste score hebben behaald op de selectiecriteria worden door Aanbestedende Dienst gelijktijdig en schriftelijk uitgenodigd om een inschrijving in te dienen. Indien zich minder dan vijf geschikte gegadigden aanmelden, gaat de Opdrachtgever over tot uitnodiging van het daadwerkelijk aantal geschikte gegadigden, mits de mededinging hierdoor niet wordt beperkt.

Aan de Gegadigden die worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen wordt het beschrijvend document beschikbaar gesteld via TenderNed. In dit beschrijvend document wordt de tweede fase van deze niet-openbare aanbestedingsprocedure, de gunningsfase, beschreven. De planning die Aanbestedende Dienst beoogt te volgen in de inschrijvingsprocedure is reeds opgenomen in paragraaf 4.3 van dit Selectiedocument. De inschrijvingen worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium de 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De gunningscriteria, waarin het gunningscriterium de 'beste prijs-kwaliteitverhouding' is onderverdeeld, worden bekendgemaakt in het beschrijvend document.

3.8 Looptijd van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is om een overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van vier (4) jaar. De overeenkomst gaat in op 1 augustus 2026, of zoveel later in het geval definitieve gunning niet tijdig kan plaatsvinden, en eindigt van rechtswege op 1 augustus 2030. Aanbestedende Dienst heeft de mogelijkheid om de overeenkomst zes (6) keer onder dezelfde voorwaarden te verlengen met een periode van telkens één (1) jaar. Dit betekent dat de maximale looptijd van de overeenkomst een periode is van tien (10) jaar.

Deze looptijd is noodzakelijk om zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer in staat te stellen de benodigde investeringen in de kantoorautomatiseringsomgeving en bijbehorende dienstverlening terug te verdienen en een stabiele en veilige dienstverlening te kunnen waarborgen. De gekozen contractduur biedt een evenwichtige balans tussen flexibiliteit, innovatie en continuïteit.

3.9 Omvang van de opdracht

De Opdracht betreft het leveren van de in deze aanbesteding beschreven diensten ten behoeve van IT Dienstverlening.

De Aanbestedende Dienst gaat uit van ca 500 - 600 gebruikers op basis van de huidige situatie. Dit aantal is onverdeeld in de volgende categorieën:

- 336 vaste medewerkers (281 fulltime en 118 parttime)
- 52 tijdelijke medewerkers (35 fulltime en 17 parttime)
- 215 externe medewerkers (fulltime, parttime en incidenteel met verschillende rollen)

- 5 Stagiaires

Het aantal werkplekdevices is momenteel ca 450 (exclusief voorraad), 20 kiosk pc's voor zalen, 30 examenlaptops en 486 mobiele devices.

Het NIPV gaat voor deze opdracht uit van bovenstaande aantallen gedurende de looptijd van de opdracht. De aantallen zijn slechts een indicatie waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

3.10 Waarde van de opdracht

De geraamde waarde van de Opdracht voor de basisdienstverlening bedraagt € 300.000,- exclusief btw per jaar, uitgaande van volledige afname voor ca 500 gebruikers.

Daarnaast kan de Aanbestedende Dienst, indien nodig, gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende werkzaamheden laten uitvoeren in de vorm van projectmatige inzet. Hiervoor geldt het volgende:

- een maximale inzet van 500 projecten per jaar met een maximale financiële omvang van € 50.000,- exclusief btw;
- inzet vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke opdrachtverlening door de aanbestedende dienst.

Het prijsmodel wordt gebaseerd op een vast bedrag per reguliere gebruiker per maand. Dit schaalbare maandmodel dekt alle diensten.

Naast reguliere gebruikers volgt er een apart model met flexibele schaal, voor medewerkers die incidenteel werken voor het NIPV. Voor deze groep wordt een gereduceerd maandtarief gevraagd, afgestemd op het lagere gebruik en de beperkte impact op de dienstverlening.

De totale waarde van de opdracht, inclusief basisdienstverlening en eventuele projectmatige inzet, wordt geraamd op maximaal €350.000,- exclusief btw per jaar.

De maximale waarde van de overeenkomst voor de gehele duur van de overeenkomst inclusief optiejaren is € 7.000.000,- exclusief btw.

De projectmatige werkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht, maar vormen geen verplicht af te nemen volume. Aan de genoemde maximale uren of bedragen kunnen door de opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.

3.11 Bescherming persoonsgegevens

Ter naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) wordt voor deze Opdracht een Verwerkersovereenkomst afgesloten met de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt. De Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de overeenkomst.

Van Gedagiden wordt verwacht de instructies van de Aanbestedende Dienst op te volgen ter bescherming van de persoonsgegevens van betrokkenen van het NIPV en diens ketenpartners. Dit behelst onder andere nadere afspraken over omgang met persoonsgegevens en afspraken over de verwerkingsrol van de Inschrijver in de nader af te

sluiten verwerkersovereenkomst.

De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat een Data Protection Impact Assessment (DPIA) wordt uitgevoerd. De Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, is verplicht volledige medewerking te verlenen, alle benodigde informatie te verstrekken en de uit de DPIA voortvloeiende aanvullende privacy- en beveiligingsmaatregelen te implementeren.

In de gunningsfase van de opdracht worden nadere eisen en wensen op het gebied van privacy gesteld. Opdrachtgever maakt hierbij onder meer gebruik van de ICO wizard. Deze is openbaar in te zien op <https://www.bio-overheid.nl/ico-wizard/>

Persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van deze opdracht moeten gedurende de looptijd van de overeenkomst aantoonbaar worden opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER), waarbij doorgifte of toegang vanuit derde landen uitsluitend is toegestaan als wordt voldaan aan Hoofdstuk V AVG en passende waarborgen zijn getroffen, waaronder Standaard Contractuele Clausules en aanvullende technische en organisatorische maatregelen.

3.12 Artificial Intelligence

Op dit moment hanteert het NIPV als uitgangspunt dat zij geen gebruik wil maken van hoog-risico AI omdat de organisatie en governance daar nog onvoldoende op is ingericht. Aangeboden producten en diensten mogen op dit moment dan ook geen hoog-risico AI bevatten. Het is mogelijk dat dit uitgangspunt in de toekomst verandert.

Eventuele AI-toepassingen moeten voorzien zijn van ingebouwde mechanismen voor menselijke controle, zodat kritieke beslissingen altijd door een bevoegde medewerker kunnen worden gevalideerd. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de AI act. Ook bij het gebruik van AI wordt de data binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt. Indien verwerking van persoonsgegevens buiten de EER plaats vindt, dienen de toepasselijke regels van de AVG gevolgd te worden. Bij overdracht naar derde landen is een adequaatheidsbesluit of een ander wettelijk mechanisme vereist.

3.13 Informatiebeveiliging binnen NIPV

Het NIPV beschikt over een organisatiebreed informatiebeveiligingsbeleid dat is gebaseerd op verscheidene nationale en internationale normen. Dit beleid is verankerd in de bedrijfsvoering en sluit aan op de verplichte kaders voor overheidsorganisaties, waaronder de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Daarnaast houdt het NIPV rekening met de volgende normen en wet- en regelgeving:

- ISO/IEC 27001: Informatie beveiligingsmanagement systemen (ISMS);
- ISO/IEC 27018: Bescherming van persoonsgegevens in public cloud;
- ISO/IEC 27017: Richtlijnen voor informatiebeveiliging in cloudomgevingen;
- NIS2-richtlijn: Verplicht passende technische en organisatorische maatregelen voor cybersecurity, inclusief meldplicht bij ernstige incidenten;

- EU AI Act: Transparantie, risicobeoordeling en ethische kaders bij inzet van AI-functionaliteiten;
- EU Data Act: Regels voor eerlijke toegang tot en overdraagbaarheid van data, inclusief exitvoorwaarden bij cloudgebruik.

Bij deze aanbesteding wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat informatiebeveiliging aantoonbaar en structureel is geborgd. Dit houdt onder meer in:

- Het beschikken over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat of gelijkwaardig (zie paragraaf 7.5);
- Het toepassen van beveiligingsmaatregelen conform BIO 2.0, NIS2 en (U)AVG;
- Het uitvoeren van periodieke security- en compliancechecks met tooling zoals Microsoft Defender, Secure Score, Intune, CIS-benchmarks, vulnerability scans en/of handmatige audits;
- Het bijdragen aan security awareness en training van medewerkers;
- Het ondersteunen bij externe audits en certificeringstrajecten;
- Het samenwerken met de SOC-leverancier van het NIPV bij incidenten en ketentests.
- Het ondersteunen bij incidentresponse en forensisch onderzoek

De resultaten van beveiligingsmaatregelen en controles worden periodiek gerapporteerd en besproken in overlegstructuren op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De Opdrachtnemer fungeert als technisch coördinatiepunt en adviseur, en draagt bij aan een veilige, compliant en toekomstbestendige IT-omgeving.

3.14 Programma van Eisen

Aanbestedende dienst voegt bij dit selectiedocument een Programma van Eisen (PvE). Dit PvE (bijlage 10) bestaat uit **indicatieve eisen** en **verplichte eisen**.

In deze paragraaf wordt toegelicht wat de Aanbestedende dienst hieronder verstaat.

Indicatieve eisen

De in het PvE opgenomen indicatieve eisen, zoals opgenomen in de kolom 'Indicatieve eisen' in de tabbladen van het PvE worden verstrekt ter kennisgeving en dienen om Gegadigden inzicht te geven in de beoogde scope, doelstellingen en uitgangspunten van de opdracht.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deze eisen na de selectiefase nader te concretiseren, aan te vullen en/of (wezenlijk) te wijzigen. De indicatieve eisen worden (eventueel na aanpassing) in de gunningsfase definitief.

Aan de indicatieve eisen kunnen in deze selectiefase geen rechten worden ontleend.

Verplichte eisen

Onverminderd het voorgaande gelden de in het PvE expliciet als zodanig aangeduide 'verplichte eisen' als bindend en vaststaand.

Deze verplichte eisen:

- maken integraal onderdeel uit van de aanbestedingsprocedure;
- vormen een knock-outcriterium in de selectiefase, in die zin dat daaraan bij aanmelding moet worden voldaan;

- zullen niet worden aangepast, versoepeld of gewijzigd gedurende de verdere aanbestedingsprocedure.

Gegadigde dient dus bij Aanmelding te voldoen aan alle verplichte eisen die zijn opgenomen in het Programma van Eisen. De Gegadigde dient daarnaast bij zijn Aanmelding de volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende conformiteitsverklaring (bijlage 11) te voegen, zulks op straffe van het terzijde leggen van de inschrijving en mits dit niet in strijd zou zijn met het fundamentele proportionaliteitsbeginsel.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat de Aanmelding niet voldoet aan één of meerdere verplichte eisen, terwijl de Aanmelding heeft verklaard dat hij aan alle verplichte eisen voldoet, dan wordt dit als niet-nakoming van de Overeenkomst aangemerkt. In dat geval is de Aanbestedende Dienst gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure

Voor de aanbesteding van de Opdracht Kantoorautomatisering, hanteert Aanbestedende Dienst de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure.

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Voor het overige is op de onderhavige procedure en de daaruit voortvloeiende overeenkomst het Nederlandse recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag. In het bijzonder wordt in dit kader gewezen op het verbod om te gunnen aan Russische partijen.

Aanbestedende Dienst acht het voor de aanbesteding van de onderhavige Opdracht geschikt en proportioneel om de Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te hanteren. Aanbestedende Dienst heeft voorafgaand aan haar besluit om de Europese niet-openbare procedure te hanteren een marktconsultatie uitgevoerd. Uit deze marktconsultatie is gebleken dat het aantal potentiële Gegadigden dat geïnteresseerd zou kunnen zijn om deel te nemen aan deze aanbestedingsprocedure erg groot is. Als gevolg hiervan verwacht Aanbestedende Dienst dat met de voorbereiding van de inschrijvingen en het beoordelen van de inschrijvingen veel tijd en derhalve kosten gemoeid gaan voor zowel Aanbestedende Dienst als geïnteresseerde marktpartijen. Door de selectiefase van de niet-openbare aanbestedingsprocedure kan door beperking van het aantal Gegadigden zowel voor de potentiële deelnemers als voor Aanbestedende Dienst kosten worden bespaard. Daarom vindt Aanbestedende Dienst het proportioneel om een Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure te organiseren.

4.2 Samenvoegen onderdelen Opdracht

De Aanbestedende Dienst is van mening dat er geen sprake is van *onnodig* samenvoegen in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet. De Aanbestedende Dienst heeft acht geslagen op de volgende aspecten:

- > De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de Opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf. De Aanbestedende Dienst heeft, alvorens hij de Opdracht heeft aangekondigd, een marktconsultatie uitgevoerd (zie bijlage 9 verslag marktconsultatie). Na de marktconsultatie is gebleken dat het aantal ondernemingen dat in staat is om zelfstandig de (samengevoegde) Opdracht uit te voeren voldoende groot is om daadwerkelijke mededinging voor de Opdracht te waarborgen.
- > Ook is uit de marktconsultatie gebleken dat er voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf toegang hebben tot de (samengevoegde) Opdracht.
- > De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de verschillende opdrachten voor de Aanbestedende Dienst en de ondernemer. Bij zijn besluit om de overheidsopdrachten samen te voegen heeft de Aanbestedende Dienst zich onder andere laten leiden door zijn behoefte om vanuit efficiencyoverwegingen te worden

ontzorgd. Door het samenvoegen van de overheidsopdrachten heeft de Aanbestedende Dienst getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de overheidsopdrachten in één hand komen te liggen. Ook is de samenvoeging van de overheidsopdrachten doelmatig gedurende de uitvoering ervan. De samenvoeging van de overheidsopdrachten leidt ertoe dat de Aanbestedende Dienst inkoopvoordelen kan realiseren.

- > Door verschillende dienstverleningen op het gebied van kantoorautomatisering samen te voegen, ontstaat eenduidige regie met één aanspreekpunt, wat de aansturing overzichtelijker maakt. De samenhang in de dienstverlening verbetert doordat werkplekbeheer, cloudoplossingen en ondersteunende services naadloos op elkaar aansluiten. Dit leidt tot meer efficiëntie en kostenbesparing, onder andere door minder contractmanagement en schaalvoordelen. Bovendien versterkt bundeling de innovatiekracht, omdat de leverancier integraal kan adviseren over verbeteringen en nieuwe technologische ontwikkelingen.

4.3 Percelen

De Aanbestedende Dienst vindt het niet passend om de Opdracht onder te verdelen in meerdere percelen. De onderbouwing is gelijk aan hetgeen is opgenomen in paragraaf 4.2.

4.4 Contactpersoon NIPV

Alle communicatie over de aanbestedingsprocedure dient via TenderNed te geschieden via de onderstaande contactpersoon van het NIPV. In het geval van afwezigheid van deze contactpersoon dient alle communicatie over de aanbestedingsprocedure via TenderNed te geschieden met de plaatsvervanger van de contactpersoon.

Bij correspondentie met het NIPV dient altijd de naam van de aanbestedingsprocedure te worden vermeld.

| Contactgegevens | |
|---------------------------------|--|
| Naam en functie contactpersoon | Nanet Kunst, Senior inkoper |
| Naam en functie plaatsvervanger | Lianne Stam, Senior inkoper |
| E-mailadres | inkoop@nipv.nl |

Het is Inschrijvers niet toegestaan om met andere functionarissen van de Aanbestedende Dienst contact te hebben, noch met (externe) personen / entiteiten die anderszins direct of indirect betrokken bij de onderhavige aanbestedingsprocedure, behoudens voor zover het contact betreft die geen betrekking heeft op de onderhavige aanbestedingsprocedure. Te denken valt aan contact in het kader van de uitvoering van lopende overeenkomsten.

Niet naleving van het gestelde in deze paragraaf leidt tot terzijdelegging van de Inschrijving, tenzij dat in het individuele geval disproportioneel zou zijn (bijvoorbeeld in het geval van een storing bij TenderNed). De Aanbestedende Dienst beoordeelt of terzijdelegging proportioneel

is. Deze beoordeling betreft een eigen en exclusieve afweging van de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst zal een besluit tot terzijdelegging deugdelijk motiveren.

In geval van een storing bij TenderNed attendeert de Aanbestedende Dienst de Inschrijvers op de bepalingen van artikel 2.109 en 2.109a Aw.

4.5 Planning

De volgende planning wordt beoogd:

| Selectiefase | Datum |
|--|--|
| Verzending aankondiging TenderNed en Selectiedocument beschikbaar op TenderNed | 6 februari 2026 |
| Uiterste datum en tijdstip indienen schriftelijke vragen voor de Nota van Inlichtingen | 20 februari 2026 vóór 12:00 uur |
| Verzending Nota van Inlichtingen | 26 februari 2026 |
| Uiterste datum en tijdstip indienen schriftelijke vragen voor de Nota van Inlichtingen de 2 ^e Nota van Inlichtingen | 5 maart 2026 vóór 12:00 uur |
| Verzending 2 ^e Nota van Inlichtingen | 6 10 maart 2026 |
| Uiterste termijn indienen Aanmelding | 17-20 23 maart 2026 vóór 12:00 uur |
| Verzending selectiebeslissing | 31 maart 3 april 2026 |
| Einde bezwaartermijn selectiefase, tevens vervaltermijn | 20 23 april 2026 |

| Gunningsfase | Datum |
|---|--|
| Definitieve selectie, uitnodiging aan geselecteerde partijen tot inschrijving en beschrijvend document beschikbaar op TenderNed | 24 24 april 2026 |
| Uiterste datum indienen schriftelijke vragen voor de 1 ^e Nota van Inlichtingen | 6 mei 2026 vóór 12:00 uur |
| Verzending 1 ^e Nota van Inlichtingen | 4 12 mei 2026 |
| Uiterste datum indienen schriftelijke vragen voor de 2 ^e Nota van Inlichtingen | 18 mei 2026 vóór 12:00 uur |
| Verzending 2 ^e Nota van Inlichtingen | 22 mei 2026 |
| Uiterste termijn indienen inschrijving | 3 2 juni 2026 vóór 12:00 uur |
| Verzending gunningsbeslissing | 22 juni 2026 |

| | |
|--|-----------------|
| Einde bezwaar gunningsfase, tevens vervaltermijn | 13 juli 2026 |
| Definitieve gunning | 14 juli 2026 |
| Ingangsdatum overeenkomst | 1 augustus 2026 |

Gegadigden kunnen geen rechten ontleen aan deze planning. Aanbestedende Dienst is gerechtigd de planning van de aanbestedingsprocedure te wijzigen. Aanbestedende Dienst zal de Gegadigden tijdig op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen in de planning.

4.6 TenderNed

De aanbesteding verloopt volledig via TenderNed. Dit houdt in dat de Aanbestedingsstukken door de Aanbestedende Dienst worden geplaatst op TenderNed en alle informatie tussen de Aanbestedende Dienst en de Gegadigden wordt uitgewisseld via TenderNed. Communicatie via de e-mail is in strijd met het communicatiegebod als bedoeld in paragraaf 4.2 van deze leidraad.

Voor het gebruik van TenderNed verwijst de Aanbestedende Dienst naar de gebruikershandleiding voor ondernemers¹ en de gebruiksvoorwaarden² van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning bij het gebruik van TenderNed kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed:

- > telefoon: 0800 836 33 76.
- > e-mail: servicedesk@tenderned.nl

De Aanbestedende Dienst maakt Gegadigden erop attent dat TenderNed gebruikmaakt van eHerkenning om als ondernemer te kunnen registreren en inloggen. De Gegadigde is verantwoordelijk voor een tijdige aanvraag van de juiste vorm van eHerkenning. De aanvraag van eHerkenning kan enkele werkdagen duren.

4.7 Vragen (Nota van Inlichtingen)

Vragen met betrekking tot dit Selectiedocument (inclusief bijlagen) en/of deze aanbestedingsprocedure dienen uiterlijk volgens de planning (paragraaf 4.3) via TenderNed bij Aanbestedende Dienst te worden ingediend. De Gegadigden zijn verplicht om hiervoor het 'Standaardformulier Vragen' te hanteren (bijlage 2). De Gegadigden dienen dit 'Standaardformulier Vragen' via de berichtenmodule van TenderNed in te dienen.

De Aanbestedende Dienst kan besluiten nog één of meerdere aanvullende inlichtingenrondes te organiseren, naast de vooraf aangekondigde vragenrondes. De Aanbestedende Dienst maakt dat tijdig via TenderNed kenbaar.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/tenderned-voor-ondernemingen>

² <https://www.tenderned.nl/cms/gebruiksvoorwaarden>

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende vragen zullen door Aanbestedende Dienst geanonimiseerd worden beantwoord. Zowel de geanonimiseerde vragen als de antwoorden zullen door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed worden gepubliceerd.

In beginsel worden louter vragen/ wijzigingsvoorstellen in behandeling genomen die binnen de in de planning genoemde periode zijn ontvangen. Het komt voor rekening en risico van Gegadigden indien de Aanbestedende Dienst vragen niet kan beantwoorden. Als een te laat ontvangen vraag/ wijzigingsvoorstel desalniettemin van groot belang is voor de aanbestedingsprocedure, kan de Aanbestedende Dienst naar eigen inzicht besluiten die toch te behandelen in de Nota van Inlichtingen.

De Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van het Selectiedocument. In geval van strijdigheid met het Selectiedocument heeft de Nota van Inlichtingen voorrang. Een eventueel later uitgevaardigde Nota van Inlichtingen heeft voorrang op de eerder uitgevaardigde nota van inlichtingen.

Een Gegadigde kan Aanbestedende Dienst verzoeken bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Gegadigde. In dat geval kan Aanbestedende Dienst aan deze Gegadigde individuele inlichtingen verstrekken.

4.8 Indienen Aanmelding

De Aanmelding dient uiterlijk op de datum en het tijdstip volgens de planning (paragraaf 4.3) via TenderNed te zijn ingediend en te zijn geplaatst in de digitale kluis van TenderNed. De Aanbestedende Dienst legt niet juist, niet tijdig, niet volledig of niet (volledig) in de digitale kluis van TenderNed geplaatste Aanmeldingen terzijde.

De Aanmeldingen worden na de datum en het tijdstip uit de planning door twee medewerkers van de Aanbestedende Dienst digitaal door middel van de aanbestedingskluis van TenderNed geopend.

De Aanbestedende Dienst adviseert Gegadigden tijdig te starten met het uploaden van alle documenten en niet tot het laatste moment te wachten met het indienen van de Aanmelding via TenderNed. Gegadigden worden er uitdrukkelijk op gewezen dat het enkel uploaden van de Aanmelding in TenderNed niet voldoende is voor het indienen ervan. De Aanmelding is pas ingediend als ook de autorisatiecode die via sms wordt ontvangen, is ingevoerd en geaccepteerd is door TenderNed. Om de Aanmelding tijdig in te dienen, moet die code vóór het einde van de aanmeldingstermijn zijn ingevoerd. Pas na het invoeren van de SMS-authenticatie zal de Aanmelding in de digitale kluis worden geplaatst en pas dan is de Aanmelding ingediend.

4.9 Inhoud Aanmelding

De Aanmelding bestaat uit alle documenten waarvan in de Aanbestedingsstukken is aangegeven dat deze bij Aanmelding moeten worden ingediend. De Aanbestedende Dienst wijst Gegadigden in dit kader op de checklist aanmelding (bijlage 1). De Aanbestedende Dienst legt onvolledige Aanmeldingen terzijde, tenzij terzijdelegging in het individuele geval

disproportioneel zou zijn. De Aanbestedende Dienst beoordeelt of terzijdelegging proportioneel is. Deze beoordeling betreft een eigen en exclusieve afweging van de Aanbestedende Dienst.

De Aanbestedende dienst ziet het UEA en de dienaangaande bewijsmiddelen los van de Inschrijving, in die zin dat het herstel van fouten in het UEA en/of de desbetreffende bewijsmiddelen in beginsel niet kwalificeren als een inhoudelijke wijziging van de inschrijving en in de basis mogelijk is.

Bewijsmiddelen in het kader van het UEA mogen ná het moment van inschrijven zijn gedateerd.

Het is niet toegestaan wijzigingen en/of verwijderingen en/of toevoegingen in vaste teksten van de bijlagen aan te brengen. Het wijzigen en/of verwijderen van vaste teksten en/of toevoegen van tekst leidt tot uitsluiting van de aanbesteding, tenzij uitsluiting disproportioneel zou zijn. Deze beoordeling betreft een eigen en exclusieve afweging van de Aanbestedende Dienst.

NB: Op grond van vaste jurisprudentie kan de Aanbestedende Dienst bij fouten in een inschrijving alleen een herstelmogelijkheid bieden als dat herstel niet zou leiden tot een inhoudelijke wijziging van de inschrijving. In de jurisprudentie is het antwoord op de vraag nog niet volledig uitgekristalliseerd wat een inhoudelijke wijziging is. Om onduidelijkheid en discussie te voorkomen, meldt de Aanbestedende dienst hierbij dat zij in dit kader het UEA niet beschouwt als onderdeel van de inhoudelijke inschrijving.

Herstellen van fouten in of ten aanzien van het UEA kwalificeert, naar mening van de Aanbestedende dienst, dan ook niet als een inhoudelijke wijziging van de inschrijving. Op het voorgaande geldt één uitzondering, namelijk de situatie dat het UEA niet rechtsgeldig is ondertekend. In dat geval zou het bieden van een herstelmogelijkheid wél leiden tot een inhoudelijke wijziging van de inschrijving en dus niet zijn toegestaan.

Hetzelfde geldt (geen inhoudelijke wijziging van de inschrijving) in beginsel ook voor fouten ten aanzien van de geschiktheidseisen en de stukken die in dat kader moeten worden ingediend. In het geval een Inschrijver desgevraagd, bijvoorbeeld, een referentie kan aanleveren die wél aan de daaraan gestelde eisen voldoet, heeft Aanbestedende dienst de vrijheid om een andere referentie in behandeling te nemen en aldus een herstelmogelijkheid te bieden.

4.10 Proces beoordeling Aanmeldingen

De Aanmeldingen worden beoordeeld conform onderstaande stappen:

- Stap 1: beoordeling formele voorschriften
- Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid
- Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden
- Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen
- Stap 5: beoordeling selectiecriteria
- Stap 6: selectiebeslissing

Stap 7: verzenden offerteaanvraag aan geselecteerde partijen

Toelichting stappen:

Stap 1: beoordeling formele voorschriften

Allereerst stelt de Aanbestedende Dienst vast of een Aanmelding voldoet aan de formele voorschriften. Het gaat er hier bijvoorbeeld om dat de Aanmelding op de juiste manier is ingediend en bijvoorbeeld ook om de ondertekening van de stukken. Aanmeldingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet in behandeling genomen, tenzij sprake is van een herstelbaar gebrek of terzijdelegging in een individueel geval disproportioneel zou zijn. Uitsluitend de Aanmeldingen die voldoen aan de formele eisen gaan door naar stap 2. Het is de Aanbestedende Dienst toegestaan om de procedure te continueren, ook als een Gegadigde het niet eens is met het terzijde leggen van de inschrijving en daartoe een rechtsmiddel aanwent.

Stap 2: beoordeling volledigheid en compleetheid

Vervolgens controleert de Aanbestedende Dienst of een Aanmelding volledig en compleet is opgesteld en ingevuld. Aanmeldingen die hier niet aan voldoen worden terzijde gelegd en verder niet in behandeling genomen. Uitsluitend de Aanmeldingen die voldoen gaan door naar stap 3. Het is de Aanbestedende Dienst toegestaan om de procedure te continueren, ook als een Gegadigde het niet eens is met het terzijde leggen van de inschrijving en daartoe een rechtsmiddel aanwent.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Aanbestedende Dienst beoordeelt of op de Gegadigde een uitsluitingsgrond van toepassing is én, als dat het geval is, of tot uitsluiting dient te worden overgegaan. Eventueel wordt de Gegadigde in de gelegenheid gesteld om te reageren op een voornemen tot uitsluiting.

Indien een Gegadigde wordt uitgesloten van deelname aan het verdere aanbestedingstraject, wordt de Aanmelding van de betreffende Gegadigde terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen.

Uitsluitend de Aanmeldingen die (voorlopig) niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4. Het is de Aanbestedende Dienst toegestaan om de procedure te continueren, ook als een Gegadigde het niet eens is met de uitsluiting en daartoe een rechtsmiddel aanwent.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Aanbestedende Dienst of de Gegadigde voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. In de Gegadigde niet aan de geschiktheidseisen voldoet, wordt de aanmelding terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen als geen mogelijkheid voor herstel kan worden geboden of als de herstelmogelijkheid niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

Uitsluitend de Aanmeldingen waaruit (uiteindelijk) blijkt dat Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet, gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5.

Het is de Aanbestedende Dienst toegestaan om de procedure te continueren, ook als een Gegadigde het niet eens is met het terzijde leggen van de inschrijving en daartoe een rechtsmiddel aanwent.

Stap 5: beoordeling selectiecriteria

Tot slot worden de Aanmeldingen beoordeeld aan de hand van kwalitatieve selectiecriteria, tenzij het aantal Gegadigden minder dan zes (6) is.

De vijf Gegadigden die de hoogste score hebben behaald op de selectiecriteria worden door de Aanbestedende Dienst gelijktijdig en schriftelijk uitgenodigd om een Inschrijving in te dienen. De Aanbestedende Dienst zal de betrokken gegadigden een selectiebeslissing toesturen, met daarin een rechtsverwerkingstermijn van twintig (20) dagen. Binnen die termijn dient een kort geding te worden geëntameerd, zulks op straffe van verval van recht.

Indien twee of meerdere Aanmeldingen na beoordeling met dezelfde score in de rangorde is geëindigd op één van de eerste vijfde plaatsen, dan zal door middel van loting worden bepaald welke Gegadigden door de Aanbestedende Dienst worden uitgenodigd om een Inschrijving in te dienen.

Stap 6: selectiebeslissing

Aan de Geselecteerde Gegadigden wordt, na verloop van de standstilltermijn het Beschrijvend Document beschikbaar gesteld via TenderNed. Hiermee vangt de Gunningsfase van de niet-openbare aanbesteding aan. De procedurevoorschriften voor die fase zullen in het Beschrijvend Document worden opgenomen.

NB: De Aanbestedende Dienst behoudt zich in iedere fase van de aanbestedingsprocedure het recht voor aan een Gegadigde een toelichting op de Aanmelding te vragen. Dit is een recht van de Aanbestedende Dienst en niet rechtens afdwingbaar voor Gegadigden. De Aanbestedende Dienst wijst erop dat ingeval een Gegadigde wordt gevraagd om zijn Aanmelding toe te lichten, de toelichting binnen twee (2) werkdagen na verzending van het verzoek van de Aanbestedende Dienst door de Aanbestedende Dienst moet zijn ontvangen, tenzij de Aanbestedende Dienst anderszins communiceert. Door de toelichting mag de Aanmelding niet (inhoudelijk) wijzigen. Ingeval niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, laat de Aanbestedende Dienst de toelichting buiten beschouwing bij de verdere beoordeling van de Aanmelding.

4.11 Rechtsgeldige ondertekening

Indien de Aanbestedende Dienst vraagt om ondertekening van een stuk, dan dient dat te gebeuren door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om (zelfstandig) namens de Gegadigde op te treden. Rechtsgeldige ondertekening van de Aanmelding geschiedt door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

De Gegadigde moet in zijn Aanmelding genoegzaam aantonen dat de ondertekenaar(s) bevoegd is (zijn) de betreffende rechtspersoon/ rechtspersonen te vertegenwoordigen, tenzij die bevoegdheid blijkt uit het register van de Kamer van Koophandel en een uittreksel van dat register bij de Inschrijving is gevoegd. Uit de ingediende KvK's moet blijken dat de ondertekenaar bevoegd is, dat houdt in dat bijvoorbeeld in concernverband alle relevante

KvK's dienen te worden ingediend, alsmede een organogram waaruit de verhouding tussen de diverse entiteit blijkt. Het niet naleven van dit voorschrift leidt tot het terzijde leggen van de inschrijving, tenzij dit in een individueel geval disproportioneel zou zijn.

Wanneer in het Handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen worden ondertekend.

4.12 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

Op deze aanbestedingsprocedure en op de te sluiten Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag. Tevens is van toepassing alle (dan) vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op de Opdracht.

Wijzigingen in wet- en regelgeving dan wel beslissingen van toezichthouders of gerechtelijke instellingen leiden ten tijde van de looptijd van de Overeenkomst niet tot wijzigingen in de door Inschrijver geoffreerde prijzen of tarieven, behoudens voor zover sprake is van onvoorziene omstandigheden. In dat laatste geval kan de Aanbestedende Dienst toepassing geven aan het bepaalde in de artikelen 2.163b t/m 2.163g Aw, maar is daartoe geenszins verplicht.

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokkenen, die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de Rechtbank Den Haag.

4.13 Rechtsbescherming

De mededeling van de selectiebeslissing betreft een voornemen tot selectie. Aan deze mededeling kunnen door de Gegadigden geen rechten worden ontleend dat zij daadwerkelijk worden uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

Indien een Gegadigde bezwaar heeft tegen de selectiebeslissing van Aanbestedende Dienst dan dient de desbetreffende Gegadigde binnen de vervaltermijn van twintig (20) kalenderdagen na verzending van de selectiebeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig te maken en Aanbestedende Dienst hiervan gelijktijdig schriftelijk op de hoogte te brengen. Deze vervaltermijn vangt aan op de kalenderdag na verzending van de selectiebeslissing en eindigt volgens de opgenomen planning in paragraaf 4.5 na verzending van de selectiebeslissing. Eventuele verzoeken om een nadere toelichting op de selectiebeslissing en een daarop eventueel door Aanbestedende Dienst verstrekte toelichting laten deze vervaltermijn onverlet. Indien binnen voornoemde vervaltermijn een kort geding aanhangig is gemaakt, zal Aanbestedende Dienst geen gevolg geven aan de selectiebeslissing voordat in kort geding vonnis is gewezen. De uitspraak in kort geding vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming over de selectie.

Gegadigde kan volstaan met het betekenen van een dagvaarding aan het adres van de Aanbestedende Dienst te Arnhem. Het kortgeding dient aanhangig te worden gemaakt bij de Rechtbank Den Haag.

Gegadigde dient een kopie van de betekende dagvaarding binnen twee (2) werkdagen na betekening via TenderNed te versturen aan de contactpersoon zoals vermeld in paragraaf 4.4. Niet naleving van dit voorschrift leidt tot niet-ontvankelijkheid in het kortgeding.

Het belang van dit voorschrift (en de daarop gestelde sanctie) is gelegen in het feit dat als gevolg van administratieve processen het enige tijd kan duren voordat de dagvaarding intern bij de juiste persoon terecht komt.

De Aanbestedende Dienst stelt de overige Inschrijvers op de hoogte indien en voor zover er een kort geding aanhangig is gemaakt.

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht voorlopig heeft gegund, moet in het kortgeding interveniëren, op straffe van verval van recht om - nadien - nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen van de Aanbestedende Dienst. Andere Inschrijvers dienen binnen de voornoemde vervalttermijn van 20 dagen zelfstandig een kortgeding te entameren, zulks op straffe van verval van recht. Meeliften (bijvoorbeeld door middel van een interventie) op door andere Inschrijvers wel tijdig in kortgeding opgeworpen klachten is niet toegestaan.

De Aanbestedende Dienst zal de geselecteerde Gegadigden op de hoogte stellen indien er een kort geding aanhangig is gemaakt. De geselecteerde Gegadigden dienen in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om - nadien - nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd selectievoornemen van Aanbestedende Dienst.

Indien niet binnen de genoemde vervalttermijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Gegadigden geen bezwaar meer maken tegen de (uitkomst van de) selectiefase van de aanbestedingsprocedure en hebben zij hun eventuele rechten ter zake daarvan verwerkt. De Aanbestedende Dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan de selectiebeslissing. De afgewezen Gegadigden hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

4.14 Taal

Alle bij deze aanbesteding te voeren correspondentie en in te dienen stukken dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld, dan wel voorzien te worden van een vertaling in de Nederlandse taal waarbij de Nederlandse vertaling leidend is.

Correspondentie en/of stukken gesteld in een andere dan de Nederlandse taal of niet voorzien van een vertaling in de Nederlandse taal, worden geacht niet te zijn ontvangen door Aanbestedende Dienst of worden door Aanbestedende Dienst niet in aanmerking genomen.

4.15 Valse verklaringen

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om alle verstrekte informatie op juistheid te controleren, al dan niet in overleg met Gegadigde. De Aanbestedende Dienst behoudt zich in dat kader het recht voor om de deugdelijkheid van alle verstrekte informatie te (laten) verifiëren, door middel van bijvoorbeeld een gesprek, bedrijfsbezoeken, het inwinnen van nadere informatie en/of het verkrijgen van inzicht in de te leveren producten en/of diensten. Gegadigde is verplicht hieraan medewerking te verlenen. Deze verificatie kan zich ook uitstrekken tot de in de voorgaande fasen aangeleverde informatie. De Aanbestedende Dienst wijst er met klem op dat verklaringen die achteraf onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen bevatten die niet (kunnen) worden waargemaakt, door de Aanbestedende Dienst worden aangemerkt als valse verklaringen in de zin van artikel 2.87 lid 1 sub h Aanbestedingswet. De gevraagde informatie dient om deze reden zeer zorgvuldig te worden aangeleverd. Valse verklaringen in of tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ook een reden vormen voor de Aanbestedende Dienst om over te gaan tot ontbinding en/of opzegging (per direct) van de gesloten overeenkomst. Van een verificatie(gesprek) wordt een verslag gemaakt dat deel uitmaakt van de overeenkomst.

4.16 Onduidelijkheden en onregelmatigheden

Het Selectiedocument (inclusief bijlagen) en de andere aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Van de Gegadigden wordt dan ook een proactieve houding verwacht. Indien de Gegadigde desondanks onduidelijkheden, onvolkomenheden, fouten en/of tegenstrijdigheden in één van de aanbestedingsdocumenten opmerkt, dan dient hij Aanbestedende Dienst hiervan vóór de uiterlijke datum waarop conform paragraaf 4.5 van het Selectiedocument vragen kunnen worden gesteld, via TenderNed op de hoogte te stellen. Doet hij dat niet, dan heeft hij zijn recht verwerkt om hier in rechte tegen op te komen.

4.17 Vertrouwelijkheid

De Gegadigde dient dit Selectiedocument (inclusief bijlagen) en de overige aanbestedingsdocumenten vertrouwelijk te behandelen en slechts aan personen te verstrekken die voor het indienen van de Aanmelding daarvan kennis moeten nemen.

De door de Gegadigde verstrekte informatie zal door Aanbestedende Dienst vertrouwelijk worden behandeld en niet openbaar worden gemaakt aan derden, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe op grond van de wet is gehouden, daartoe in rechte wordt gedwongen en/of Aanbestedende Dienst de gegevens in het kader van de motivering van de selectiebeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft.

De Aanbestedende Dienst is niet verplicht om interne (aanbestedings)documenten, zoals individuele beoordelingen, vergelijkingen van Aanmeldingen, alsmede adviezen met betrekking tot de selectiebeslissing aan de Gegadigden bekend te maken.

4.18 Intrekken aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van definitieve gunning de aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten en geheel of gedeeltelijk in te trekken. Het geheel of gedeeltelijk intrekken van de aanbestedingsprocedure leidt niet tot enige aansprakelijkheid van Aanbestedende Dienst jegens de Gegadigden.

4.19 Klachtenprocedure NIPV

In het kader van het flankerend beleid bij de Aanbestedingswet heeft het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat in samenwerking met PIANOo het advies 'Klachtenafhandeling bij Aanbesteden' opgesteld. Dit advies biedt ondernemers en aanbestedende diensten een laagdrempelig instrument voor het oplossen van geschillen met betrekking tot aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet van toepassing is.

Een Gegadigde die klachten heeft over de Aanbestedende Dienst of de handelswijze (een handelen of nalaten) van de Aanbestedende Dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het klachtenmeldpunt van de Aanbestedende Dienst via klachtenmeldpunt.aanbestedingen@nipv.nl.

Gegadigde dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium en digitaal in door gebruik te maken van het klachtenformulier (bijlage 8) en deze per e-mail te richten aan het klachtenmeldpunt via het e-mailadres. Voordat Inschrijver zijn klacht indient bij het klachtenmeldpunt dient hij de klacht kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding (zie paragraaf 4.2), bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de Nota van Inlichtingenfase (zie paragraaf 4.5).

De klacht van Gegadigde wordt onderzocht door de klachtencommissie die bestaat uit (minstens) twee functionarissen van team inkoop uit Veiligheidsregio's die deelnemen aan dit klachtenreglement maar die niet betrokken zijn (geweest) bij de aanbesteding en/of het opstellen van het Selectiedocument waarover de klacht is ingediend. Naar aanleiding van haar onderzoek brengt de klachtencommissie schriftelijk advies uit aan de Aanbestedende Dienst of zij de klacht al dan niet gegrond acht en informeert de Aanbestedende Dienst welke maatregelen zij adviseert te treffen.

Naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie beslist de Aanbestedende Dienst of zij het advies van de klachtencommissie al dan niet opvolgt en welke maatregelen zij treft. Zie voor meer informatie over de klachtenprocedure van de Aanbestedende Dienst de procedure klachtenafhandeling bij (EU) aanbestedingen door de Aanbestedende Dienst (bijlage 7).

5 Mogelijkheden voor het indienen van een Aanmelding

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de verschillende mogelijkheden en voorwaarden opgenomen ten aanzien van de wijze waarop een Aanmelding kan worden ingediend.

Op de volgende manieren kan worden deelgenomen aan de aanbesteding, namelijk als:

- > zelfstandige Gegadigde, zonder onderaannemer
- > zelfstandige Gegadigde, met onderaannemer
- > Samenwerkingsverband, zonder onderaannemer
- > Samenwerkingsverband, met onderaannemer

Een onderneming mag slechts eenmaal betrokken zijn bij een Aanmelding: óf als zelfstandige Gegadigde, óf als lid van een Samenwerkingsverband óf als onderaannemer. Een onderaannemer is een partij die een zelfstandig onderdeel van de opdracht uitvoert

5.2 Zelfstandige Gegadigde

Een onderneming kan als zelfstandig Gegadigde, al dan niet met gebruikmaking van een onderaannemer, een Aanmelding indienen.

De zelfstandig Gegadigde dient bij zijn Aanmelding (onder meer) het UEA volledig, juist, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

5.3 Samenwerkingsverband

Een Samenwerkingsverband (Combinatie) kan een Aanmelding indienen. Als een Samenwerkingsverband een Aanmelding doet, zijn alle leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk en afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de deugdelijke en tijdige uitvoering van de Opdracht.

Het Samenwerkingsverband dient bij zijn Aanmelding een door ieder lid volledig, juist, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud ingevuld UEA in te dienen waarmee ieder lid verklaart dat de uitsluitingsgronden (paragraaf 6.2) niet op hem van toepassing zijn en dat hij wel aan de gestelde geschiktheidseisen (hoofdstuk 7) voldoet.

Ieder lid van het Samenwerkingsverband dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > deel II, onderdeel A en B en - indien van toepassing - onderdeel C en/of D (gegevens lid van het Samenwerkingsverband)
- > deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- > deel IV, onderdeel α (geschiktheidseisen)
- > deel V (selectiecriteria)
- > deel VI (ondertekening)

Daarnaast dient het Samenwerkingsverband bij Aanmelding een ingevuld en ondertekende 'Verklaring Samenwerkingsverband' (bijlage 3) in te dienen. Uit deze verklaring dient te blijken dat de leden van het Samenwerkingsverband gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen. Daarnaast dient in deze verklaring de naam van het lid van het Samenwerkingsverband te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens het Samenwerkingsverband zal optreden en bevoegd is het Samenwerkingsverband in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor Aanbestedende Dienst dient. Ook dient Aanbestedende Dienst uit deze verklaring op te maken waarom in Samenwerkingsverband wordt ingeschreven en welk lid van het Samenwerkingsverband welk deel van de Opdracht uitvoert.

5.4 Oderaanneming

Het is de Gegadigde toegestaan om voor de uitvoering van de Opdracht één of meerdere onderaannemers in te schakelen. De Gegadigde is de hoofdaannemer en aanspreekpunt voor Aanbestedende Dienst tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. De Gegadigde is volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Indien een Gegadigde (waaronder het Samenwerkingsverband) bij de uitvoering van de Opdracht onderaannemers betreft, dan wordt de Opdracht uitsluitend aan deze Gegadigde gegund, indien op de onderaannemer(s) geen grond voor uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is. De Gegadigde dient in dat geval bij zijn Aanmelding voor ieder van deze onderaannemers het UEA in te dienen, waarin ieder van deze onderaannemers (onder meer) verklaart dat geen van de gestelde uitsluitingsgronden (paragraaf 6.2) op hem van toepassing zijn. De onderaannemer dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen:

- > deel II, onderdeel A en B (gegevens onderaannemer)
- > deel III, onderdeel A, B, en C (uitsluitingsgronden)
- > deel VI (ondertekening)

Indien een Gegadigde bij de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer betreft waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in artikel 2.86 of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is, dan draagt de Gegadigde ervoor zorg dat deze onderaannemer wordt vervangen.

Indien de Gegadigde voornemens is de Opdracht geheel of in gedeelten in onderaanneming te geven dient de Gegadigde bij zijn Aanmelding een ondertekende 'Verklaring Onderaanneming' (bijlage 4) over te leggen, waarin hij opgave doet van:

- > de contactgegevens van de onderaannemer:
- > naam onderaannemer
- > gegevens onderaannemer (vestigingsadres en postadres)
- > nummer van inschrijving in het handelsregister
- > het gedeelte van de Opdracht dat hij voornemens is in onderaanneming te geven

Let op: van de Gegadigden die Aanbestedende Dienst voornemens is uit te nodigen om een inschrijving in te dienen wordt in de selectiebeslissing (i) een uittreksel uit het handelsregister van de onderaannemer opgevraagd, dat op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder mag zijn dan zes maanden en (ii) worden de namen van de wettelijke vertegenwoordigers van zijn onderaannemers opgevraagd die bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken.

De Aanbestedende Dienst verlangt van de uiteindelijke Opdrachtnemer dat hij Aanbestedende Dienst in kennis stelt van alle wijzigingen in de voornoemde gegevens van de onderaannemer tijdens de uitvoering van de Opdracht. De Aanbestedende Dienst verlangt daarnaast van de Opdrachtnemer dat hij Aanbestedende Dienst in kennis stelt van de voornoemde gegevens van nieuwe onderaannemers die hij bij de uitvoering van de Opdracht zal betrekken.

5.5 Beroep op derden in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen

5.5.1 Algemeen

Een Gegadigde die niet zelfstandig aan de gestelde geschiktheidseisen van hoofdstuk 6 van dit Selectiedocument kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband) met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met (een) derde(n), dan dient de Gegadigde bij de Aanmelding een door (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk ingevuld UEA in te dienen.

Zowel de Gegadigde als de derde(n) dienen het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

De Gegadigde dient de volgende delen van het UEA in te vullen:

- > *Deel II, onderdelen A, B en C (bij C dient de Gegadigde in te vullen dát hij een beroep doet op (een) derde(n), voor welke geschiktheidseis hij een beroep doet op (een) derde(n) en per geschiktheidseis op welke derde(n) hij een beroep doet)*
- > *Deel III, onderdelen A, B en C (uitsluitingsgronden)*
- > *Deel IV*
- > *Deel VI (ondertekening).*

De derde(n) dient/dienen de volgende delen van het UEA in te vullen:

- > *Deel II, onderdeel A en B (gegevens derde)*
- > *Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)*

- > *Deel IV (geschiktheidseisen) voor zover relevant voor het beroep op de middelen van deze derde*
- > *Deel VI (ondertekening).*

De Gegadigde aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht beoogt te gunnen, dient de door hemzelf en de derde ingevulde en ondertekende 'Verklaring middelen derde' (bijlage 5) in te dienen, op basis waarvan de derde verklaart dat de Gegadigde kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde. Daarnaast dient de Gegadigde alle bewijsstukken in te dienen waarmee hij aantoont dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op derde op wiens technische en beroepsbekwaamheid hij zich beroept (zie ook paragraaf 7.4 Selectiedocument).

5.5.2 Beroep op de technische en beroepsbekwaamheid

Indien in het kader van de geschiktheidseisen voor de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid - paragraaf 7.4 en paragraaf 7.5 - een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door de Gegadigde daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als onderaannemer worden ingezet.

Deze derde kan tijdens de uitvoering van de Opdracht niet worden vervangen, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe voorafgaande toestemming geeft. Toestemming zal in ieder geval worden onthouden in het geval vervanging van de derde leidt tot een wijziging als bedoeld in artikel 2.163a Aw en geen beroep kan worden gedaan op één of meerde van de artikelen 2.163b t/m 2.163g Aw.

Indien de Gegadigde zich beroept op de technische en beroepsbekwaamheid van (een) derde(n), dient de Gegadigde te overleggen een (lijst van) referentieproject(en) van die derde(n) op wiens/wier technische en beroepsbekwaamheid de Gegadigde zich beroept (bijlage 9).

5.5.3 Beroep op de financiële en economische draagkracht

Indien de Gegadigde een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een derde(n), zijn zowel de Gegadigde als de derde(n) op wiens/wier financiële en economische draagkracht de Gegadigde een beroep doet hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, indien de Opdracht aan de betreffende Gegadigde wordt gegund.

De Gegadigde aan wie de Aanbestedende Dienst op grond van de gunningsbeslissing voornemens is de Opdracht te gunnen en die een beroep doet op de financiële en economische draagkracht van (een) derde(n), dient binnen zeven kalenderdagen gerekend van de dagtekening van de gunningsbeslissing tevens in te dienen de stukken die in de plaats komen van hetgeen de Gegadigde moet indienen ten bewijze dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen ter zake van financiële en economische draagkracht (paragraaf 7.3 van dit Selectiedocument).

5.5.4 Vervangende derde(n)

Indien een Gegadigde bij de uitvoering van de Opdracht een beroep doet op een derde waarop een grond voor uitsluiting als bedoeld in paragraaf 6.1 van dit Selectiedocument van toepassing is, wijst de Aanbestedende Dienst het beroep op de geschiktheid van de betreffende derde(n) schriftelijk af en stelt de Aanbestedende Dienst de Gegadigde eenmalig in de gelegenheid de betreffende afgewezen derde te vervangen. Vervanging zal evenwel niet worden toegestaan in het geval vervanging van de derde leidt tot een wijziging als

bedoeld in artikel 2.163a Aw en geen beroep kan worden gedaan op één of meerde van de artikelen 2.163b t/m 2.163g Aw.

Voor het beroep op de vervangende derde(n) gelden voorts alle voorschriften zoals in de paragrafen 5.5.1 tot en met 5.5.3 genoemd.

Een beroep op (een) vervangende derde(n) dient in voorkomend geval te worden ingediend binnen zeven kalenderdagen gerekend vanaf de dagtekening van de afwijzing van de derde(n) op wie de Gegadigde bij Aanmelding een beroep heeft gedaan, tenzij de Aanbestedende Dienst anderszins communiceert. Binnen de geldende reactietermijn moeten dus alle documenten die de Aanbestedende Dienst vereist voor het beroep op de vervangende derde(n) te zijn geüpload in TenderNed en beschikbaar te zijn voor beoordeling door de Aanbestedende Dienst. Niet of niet tijdige aanleveringen van de vereiste documenten leidt tot terzijdeleging van de Aanmelding.

6 Uitsluitingsgronden

6.1 Uitsluitingsgronden

De Gegadigde wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden. De Gegadigde verklaart door middel van een rechtsgeldige ondertekening van het UEA of de uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is/zijn, wordt de Gegadigde van deelneming aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten, tenzij uitsluiting disproportioneel zou zijn.

Ingeval één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, kan de Gegadigde in het UEA toelichten waarom uitsluiting disproportioneel is. De Gegadigde moet daarbij in ieder geval toelichten welke zelfreïnigende maatregelen als bedoeld in artikel 2.87a Aanbestedingswet hij/zij heeft genomen om zijn/haar betrouwbaarheid aan te tonen. Deze toelichting dient bij de Aanmelding te worden gevoegd. De Aanbestedende Dienst mag evenwel verduidelijkingsvragen stellen naar aanleiding van de verstrekte toelichting. De antwoorden van Gegadigde op deze vragen mag de Aanbestedende Dienst meenemen in haar beoordeling.

Indien de Gegadigde een Samenwerkingsverband is en een uitsluitingsgrond van toepassing is op een of meerdere van de leden van dat Samenwerkingsverband, zal het Samenwerkingsverband als geheel worden uitgesloten, tenzij dat disproportioneel zou zijn. Ook in dit geval kan het Samenwerkingsverband een beroep doen op de artikelen 2.87a Aw en/of artikel 2.88 Aw.

6.2 Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden

Ten bewijze dat op de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband, onderaannemer en/of derde) geen van de voornoemde uitsluitingsgronden van toepassing is, kan bij Aanmelding worden volstaan met het indienen van het UEA en het daarin verklaren dat geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Van de Gegadigde aan wie de Aanbestedende Dienst de Opdracht voornemens is uit te nodigen voor de gunningsfase, worden in de selectiebeslissing in ieder geval de volgende (Nederlandse) bewijsmiddelen opgevraagd. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om aanvullende bewijsmiddelen te vragen.

Met de verstrekte bewijsmiddelen dient de Gegadigde binnen zeven kalenderdagen na verzending van de selectiebeslissing aan te tonen dat de Gegadigde geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn. De Aanbestedende Dienst kan een andere reactietermijn hanteren. Niet of niet volledig naleving van deze termijn leidt tot het alsnog terzijdeleggen van de Aanmelding.

| Uitsluitingsgrond | Nederlandse bewijsmiddelen |
|--|--|
| Artikelen 2.86 lid 2 en 3 en 2.87 lid 1 onderdelen c en d Aanbestedingswet | Een Gedragsverklaring Aanbesteden* die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaar. De Aanbestedende dienst accepteert bij de verificatie GVA's die dateren van ná het moment van Aanmelding. |
| Artikelen 2.86 lid 4 en 2.87, lid 1 onderdeel j Aanbestedingswet | Een verklaring van de Belastingdienst die niet ouder is dan zes maanden. De Aanbestedende dienst accepteert bij de verificatie verklaringen die dateren van ná het moment van inschrijven. |

*De Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Zie voor meer informatie: www.justis.nl, waarop ook het aanvraagformulier voor de Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden gedownload.

Daarnaast aanvaardt de Aanbestedende Dienst ook bewijsmiddelen uit een andere lidstaat van de Europese Unie of uit het land van herkomst of vestiging van de Gegadigde (waaronder de leden van het Samenwerkingsverband, onderaannemer, derde). Uit deze bewijsmiddelen moet blijken dat de uitsluitingsgrond niet van toepassing is.

De Aanbestedende Dienst wijst Gegadigden erop dat het verkrijgen van sommige bewijsmiddelen enige tijd kan duren. Gegadigden wordt geadviseerd de bewijsmiddelen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig – na een eventueel verzoek daartoe door de Aanbestedende Dienst – kunnen worden verstrekt. Indien de Gegadigde – na daartoe door de Aanbestedende Dienst te zijn verzocht – de bewijsstukken niet tijdig indient, wordt de Gegadigde terzijde gelegd.

7 Geschiktheidseisen

7.1 Inleiding

In onderhavige aanbesteding zijn voor de volgende onderwerpen geschiktheidseisen van toepassing:

- > bevoegdheid de beroepsactiviteiten uit te voeren
- > financiële en economische draagkracht
- > technische en beroepsbekwaamheid
- > Informatiebeveiliging

De Gegadigde dient te voldoen aan alle geschiktheidseisen die in onderstaande subparagrafen zijn opgenomen, zulks op straffe van het terzijde leggen van de Aanmelding.

In Deel IV van het UEA dient Inschrijver te verklaren dat wordt voldaan aan alle geschiktheidseisen (in het UEA 'selectiecriteria' genoemd). Gegadigde verklaart dat door in Deel IV van het UEA het antwoord 'ja' aan te kruisen.

Het ten onrechte invullen van Deel IV UEA met "ja" kwalificeert als een "Valse verklaring" en leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, tenzij de Aanbestedende Dienst redenen ziet om af te zien van uitsluiting bijvoorbeeld op de grond van artikel 2.87a Aw.

Voor Samenwerkingsverbanden die als Gegadigden een Aanmelding indienen, geldt dat het Samenwerkingsverband als geheel moet voldoen aan alle geschiktheidseisen. Ieder van de leden van het Samenwerkingsverband dient in dat geval in Deel IV van het UEA het antwoord 'ja' aan te kruisen.

7.2 Bevoegdheid de beroepsactiviteiten uit te voeren

Geschiktheidseis 1: Inschrijving in nationaal Handelsregister

De Gegadigde dient ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of Handelsregister. Indien wordt ingeschreven als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband op het moment van het indienen van de Aanmelding, ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of Handelsregister. Indien wordt ingeschreven met één of meerdere onderaannemers, dan dienen ook de onderaannemers op het moment van het indienen van de Aanmelding, ingeschreven te staan in het in het land van herkomst geldende beroeps- of Handelsregister.

Bewijsmiddelen:

Als bewijs dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, dient de Gegadigde bij zijn Aanmelding een uittreksel uit het Handelsregister, dat niet ouder is dan zes maanden voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van de Aanmelding, in te dienen.

7.3 Financiële en economische draagkracht

Geschiktheidseis 2: Goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf

De Gegadigde dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn. De Gegadigde dient daarom te beschikken over een accountantsverklaring betreffende de jaarrekening over het meest recent afgesloten boekjaar. Deze goedkeurende accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf bevatten (dat wil zeggen een verplichte toelichtende paragraaf wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit van de Gegadigde), dan wel een onthouding van oordeel.

Indien Gegadigde niet verplicht is om zijn jaarrekening te laten controleren door een externe accountant, omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt het volgende.

De Gegadigde die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is, dient voldoende financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. De Gegadigde die een 'kleine rechtspersoon' of een 'micro-rechtspersoon' is, dient daarom, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een samenstellingsverklaring.

Voor startende ondernemingen behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor om gebruik te maken van de bevoegdheid die haar toekomt op grond van artikel 2.91 lid 3 Aw. Aanbestedende Dienst is niet verplicht om gebruik te maken van deze bevoegdheid.

Bewijsmiddelen:

Ten bewijze dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, kan bij Inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de Gegadigde wie de Aanbestedende Dienst voornemens is uit te nodigen voor de Gunningsfase wordt in de selectiebeslissing het bewijsmiddel (een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring of kopie van de samenstellingsverklaring) opgevraagd, waarmee de Gegadigde binnen zeven kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot selectie moeten aantonen dat de Gegadigde daadwerkelijk aan deze eis voldoet.

Geschiktheidseis 3: Verzekering

De Gegadigde dient, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000,- per aanspraak minimaal gemaximeerd tot € 2.500.000,- per verzekeringsjaar. Deze verzekering dient uiterlijk in te gaan op de dag dat de uitvoering van de Overeenkomst aanvangt. De verzekering dient te zijn afgesloten en geldig te zijn gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties daarin.

Bewijsmiddelen:

Als bewijs dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, kan bij Aanmelding worden volstaan met het indienen van het UEA (Deel IV, onderdeel α aankruisen).

Van de **Gegadigde Inschrijver** aan wie Aanbestedende Dienst voornemens is ~~uit te nodigen te gunnen voor de Gunningsfase~~ wordt in de **Gunningsselectie** beslissing het bewijsmiddel (bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waaruit de verzekeringsdekking volgt) opgevraagd, waarmee de **Gegadigde Inschrijver** binnen zeven kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot **selectie gunning** moeten aantonen dat de **Gegadigde Inschrijver** daadwerkelijk aan deze eis voldoet.

Indien de voorlopig gegunde Inschrijver niet binnen de standstilltermijn kan aantonen dat aan deze uitvoeringsvoorwaarde wordt voldaan, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor de voorlopige gunning in te trekken en de opdracht te gunnen aan de Inschrijver die als tweede is geëindigd in de rangorde, zonder herbeoordeling van de Inschrijvingen op de relatieve gunningscriteria.

7.4 Technische en beroepsbekwaamheid

In deze aanbesteding worden kerncompetenties met betrekking tot de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid gesteld. Ter toetsing van het voldoen aan deze kerncompetenties zijn de volgende geschiktheidseisen gesteld.

Geschiktheidseis 4: Microsoft Solutions Partner

De Gegadigde beschikt op het moment van Aanmelding over minimaal één geldige Microsoft Solutions Partner Designation in het voor de Opdracht relevante oplossingsgebied te weten: *Modern Work, Security Azure Infrastructure*.

Hieronder worden verstaan de door Microsoft vastgestelde Solution Partner-oplossingsgebieden, waaronder in ieder geval:

- Solutions Partner – Modern Work (voor Modern Workplace- en Microsoft 365-diensten);
- Solutions Partner – Infrastructure (Azure) (voor Azure-hosting, cloudinfrastructuur en Azure-beheer);
- Solutions Partner – Security (voor beveiligingsdiensten binnen Microsoft-omgevingen).

De designations tonen aan dat de Gegadigde door Microsoft is erkend op basis van bewezen technische expertise, klantreferenties en certificeringen.

Bewijsmiddelen

Ten bewijze dat de Gegadigde aan deze eis voldoet, dient de Gegadigde bij zijn Aanmelding het volgend document te overleggen:

- > Een actueel Microsoft Partner Center-overzicht (PDF/screenshot) waarop onderstaande punten worden aangetoond:
 - Naam van de organisatie
 - De behaalde Microsoft Solution Partner Designation
 - Het betreffende domein (Modern Work / Security / Infrastructure (Azure))
 - Geldigheidsstatus (actief)

Geschiktheidseis 5: Referenties (relevante ervaring en competenties)

Referentie eis 1, ervaring in IT Dienstverlening:

Gegadigde dient door middel van een referentieopdracht aantoonbare ervaring te hebben opgedaan in "IT dienstverlening" aan een organisatie van 300-800 gebruikers (niet groter of kleiner), conform de overeengekomen of wederzijds aangepaste voorwaarden en wel voor een periode van minimaal één jaar in de drie (3) jaar voorafgaand aan het moment van Aanmelden. IT Dienstverlening bestaat uit ~~de volledige scope van de onderhoudige opdracht, zoals verwoord in paragraaf 3.4.1.~~ de volgende drie geclusterde kerncompetenties: Cluster A: Werkplekbeheer & eindgebruikersondersteuning. Inclusief het technisch beheer van een Microsoft 365-tenant en een (skilled) servicedeskfunctie.

Cluster B: Cloud-infrastructuur & Security. Inclusief het operationeel beheer van Microsoft Azure (landingszones), serverbeheer, back-up/herstel en integrale beveiligingsmaatregelen.

Cluster C: Service Management, regie & transitie. Inclusief ervaring met het opereren in een SIAM-model (ketenregie met derden), het voeren van tactische regie voor een opdrachtgever en het succesvol uitvoeren van een transitietraject.

Gegadigden mogen ter bewijsvoering van deze clusters maximaal twee (2) referentieopdrachten indienen. De clusters mogen over deze twee referenties verdeeld worden, mits de gecombineerde referenties alle drie de bovenstaande clusters afdekken.

Referentie eis 2, ervaring in regievoering, adoptie en/of innovatie:

De Gegadigde dient door middel van ~~een referentieopdracht~~ maximaal twee (2) referentieopdrachten aantoonbare ervaring te hebben opgedaan in ~~regievoering, adoptie en innovatie~~, Cluster A, B en C conform de overeengekomen of wederzijds aangepaste voorwaarden en wel voor een periode van minimaal één jaar in de drie (3) jaar voorafgaand aan het moment van Aanmelden. ~~De clusters mogen over deze twee referenties verdeeld worden, mits de gecombineerde referenties alle drie de bovenstaande clusters afdekken.~~

Eisen aan de referenties:

Voor de beoordeling of aan de ervaringseis wordt voldaan, worden alleen referentieopdrachten in aanmerking genomen die de Gegadigde zelf heeft uitgevoerd (dus zonder tussenkomst van een onderaannemer). In het geval de Gegadigde de referentieopdracht heeft verricht in een samenwerkingsverband, dan telt slechts zijn aandeel in de referentieopdracht mee bij de beoordeling of aan deze ervaringseis wordt voldaan.

Ervaring van een onderaannemer wordt door Aanbestedende Dienst uitsluitend in aanmerking genomen indien bij Aanmelding wordt vermeld dat een beroep wordt gedaan op de ervaring van deze derde en wordt voldaan aan de overige voorwaarden van paragraaf 5.4.

In geval de Gegadigde een Samenwerkingsverband is, wordt geëist dat de leden van het Samenwerkingsverband tezamen aan deze ervaringseis voldoen.

Bewijsmiddelen:

Gegadigde dient per referentieopdracht het 'Formulier referentieopdracht' (bijlage 6) in te dienen bij de Aanmelding:

Let op: Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om, zonder tussenkomst van de Gegadigde, contact op te nemen met de opdrachtgever van de referentieopdracht.

7.5 Informatiebeveiliging

Geschiktheidseis 6: ISO/IEC 27001

De Gegadigde dient te beschikken over een relevant ISO/IEC 27001 certificaat of een gelijkwaardig relevant certificaat. De Aanbestedende Dienst accepteert, onder de voorwaarden van artikel 2.96 lid 2 Aw, ook gelijkwaardige maatregelen, inhoudende minimaal een onafhankelijk beoordelingsrapport (audit) waaruit blijkt dat het informatiebeveiligingsmanagementsysteem van Gegadigde ten minste dezelfde waarborgen biedt als een ISO/IEC 27001 certificaat.

Bewijsmiddelen:

Van de Gegadigde wie de Aanbestedende Dienst voornemens is uit te nodigen voor de Gunningsfase wordt in de selectiebeslissing het volgende bewijsmiddel opgevraagd, waarmee de Gegadigde binnen zeven kalenderdagen na verzending van dit voornemen tot selectie moet aantonen dat de Gegadigde daadwerkelijk aan deze eis voldoet:

- een kopie van een geldig en door de Raad van Accreditatie afgegeven ISO/IEC 27001-certificaat te overleggen;
- dan wel een gelijkwaardig certificaat;
- dan wel onafhankelijk beoordelingsrapport dat aantoont dat het informatiebeveiligingsmanagementsysteem ten minste dezelfde waarborgen biedt als een ISO/IEC 27001 certificaat.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de relevantie, althans reikwijdte van het certificaat te beoordelen in relatie tot de aard en omvang van de gevraagde dienstverlening. Gegadigde voldoet niet aan de geschiktheidseis als sprake is van een onvoldoende relevant certificaat en/of onvoldoende relevante gelijkwaardige maatregelen. Het niet voldoen aan de geschiktheidseis(en) leidt tot het terzijde leggen van de Aanmelding.

8 Selectiecriteria

8.1 Inleiding

De Aanmeldingen worden beoordeeld aan de hand van de onderstaande selectiecriteria als het aantal Gegadigden waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing is en dat aan de geschiktheidseisen voldoet groter is dan vijf (5). De vijf Gegadigden die de hoogste score hebben behaald op de selectiecriteria worden door Aanbestedende Dienst gelijktijdig en schriftelijk uitgenodigd om een inschrijving in te dienen.

De selectiecriteria zijn opgenomen in de onderstaande tabel:

| Selectiecriteria | Omschrijving | Max. punten |
|------------------|--|------------------|
| S1 | Kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van personeel | 20 punten |
| S2 | Kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid | 20 punten |
| S3 | Volwassenheid: Regie, adoptie en innovatie | 20 punten |
| Totaal | | 60 punten |

De uitwerking dient per selectie criterium te worden uitgewerkt binnen het maximaal aangegeven aantal pagina's. Pagina's boven de genoemde limiet worden niet meegenomen in de beoordeling.

8.2 S1: Kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van personeel

Met dit selectie criterium wordt beoordeeld in hoeverre de Gegadigde beschikt over een structureel ingerichte en duurzame organisatie, met voldoende gekwalificeerd personeel, om de uitvoering van de gevraagde diensten te kunnen waarborgen.

De Gegadigde verstrekt een beschrijving waarin op hoofdlijnen wordt ingegaan op:

- de in bezit zijnde Microsoft Solutions Partner designations en eventuele specializations in een duidelijk overzicht;
- de beschikbaarheid en hoeveelheid van gekwalificeerd personeel met relevante Microsoftkennis en certificeringen;
- de wijze waarop continuïteit van dienstverlening wordt geborgd bij uitval van personeel, personeelsverloop of piekbelasting;
- de wijze waarop de Gegadigde inzicht verkrijgt in en stuurt op medewerkerstevredenheid, als onderdeel van het borgen van continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening;

- de wijze waarop kennis binnen de organisatie is geborgd (documentatie, overdracht, opleiding).

Bewijsmiddel:

De Gegadigde dient een beschrijving aan te leveren waaruit blijkt op welke wijze de kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van het personeel wordt geborgd binnen de organisatie.

Het antwoord op dit selectie criterium mag maximaal 2 A4-pagina's bevatten. Eventuele bijlagen (eventueel aangevuld met een overzicht uit het Microsoft Partner Center, een medewerkers-tevredenheidsonderzoek en/of verloopcijfers) tellen niet mee in het totaal aantal pagina's.

Beoordelingsgrond:

De mate waarin de kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van het personeel wordt geborgd binnen de organisatie.

8.3 S2: Kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid

De Aanbestedende Dienst wenst te beoordelen in hoeverre de Gegadigde in staat is om structureel gemaakte (SLA-)afspraken na te leven.

De Gegadigde wordt daarom gevraagd de volgende informatie aan te leveren:

- een samengevoegd overzicht van de behaalde SLA-prestaties over een periode van 12 maanden, teruggerekend vanaf het moment van Aanmelden, inclusief:
 - het totaal aantal actieve SLA's, inclusief het onderwerp waarvoor een SLA is afgesproken;
 - het percentage behaalde SLA's, onderverdeeld naar de onderwerpen waarvoor SLA's worden afgesproken;
- de wijze waarop met SLA-afwijkingen wordt omgegaan;
- de wijze waarop kwaliteit van dienstverlening en het naleven van gemaakte afspraken voor het overige wordt gemonitord;
- de wijze waarop de kwaliteit, beschikbaarheid en bereikbaarheid van de servicedesk naar tevredenheid van eindgebruikers wordt geborgd.

Bewijsmiddel:

De Gegadigde dient een beschrijving aan te leveren waaruit blijkt op welke wijze de dienstverlening en klantgerichtheid wordt nageleefd. **Voor het samengevoegd overzicht voor bullet 1 kan Gegadigde volstaan met het aanleveren van ten minste 5 representatieve SLA's van het afgelopen jaar, mits die SLA's betrekking hebben op opdrachtgevers met 300 – 800 gebruikers (dezelfde bandbreedte als bij geschiktheidseis 5).**

Het antwoord op dit selectie criterium mag maximaal 2 A4-pagina's bevatten. Eventuele bijlagen (zoals SLA-documentatie en klanttevredenheidscijfers) tellen niet mee in het totaal aantal pagina's.

Beoordelingsgrond:

De mate waarin de dienstverlening en klantgerichtheid wordt nageleefd.

8.4 S3: Volwassenheid: regie, adoptie en innovatie

Met dit selectie criterium wordt beoordeeld in hoeverre de Gegadigde beschikt over een volwassen, aantoonbaar geborgde werkwijze op het gebied van regievoering, adoptiebegeleiding en het structureel aandragen van verbeteringen en innovaties.

De Gegadigde verstrekt een beschrijving waarin wordt ingegaan op de manier waarop de Gegadigde onderstaande punten uitvoert, borgt en evalueert:

- de wijze waarop de Gegadigde opereert binnen regiemodellen, waarbij strategische sturing en operationele uitvoering aantoonbaar zijn gescheiden;
- de wijze waarop de Gegadigde samenwerkt binnen multi-leveranciersomgevingen, inclusief afstemming en interactie tussen betrokken partijen;
- de wijze waarop adoptie van veranderingen wordt begeleid;
- de wijze waarop verbeteringen en innovaties structureel en haalbaar worden ingebracht en toegepast binnen de dienstverlening;

Bewijsmiddel:

De Gegadigde dient een beschrijving aan te leveren waarin deze aspecten worden toegelicht aan de hand van concrete voorbeelden (inclusief toegepaste methodieken en processtandaarden).

Het antwoord op dit selectie criterium mag maximaal 2 A4-pagina's bevatten.

Beoordelingsgrond:

De mate waaruit blijkt dat de Gegadigde beschikt over een bewezen werkwijze ten aanzien van regievoering, adoptie van veranderingen en het structureel aandragen van verbeteringen en innovaties.

8.5 Beoordelingsmethode

Voor de beoordeling van de selectiecriteria wordt een score toegekend conform het onderstaande schema:

| Aantal punten | Voldoet aan: |
|---------------|--|
| 0 punten | De beschrijving ontbreekt of voldoet niet aan het gevraagde. |
| 5 punten | De Gegadigde toont het gevraagde in beperkte mate aan. De beantwoording geeft onvolledige informatie en/of is niet overtuigend. |
| 10 punten | De Gegadigde toont het gevraagde voldoende aan. De wijze van invulling is echter niet volledig overtuigend en laat openingen over. |
| 15 punten | De Gegadigde toont het gevraagde goed en concreet aan. De uitwerking sluit aan bij de vraagstelling en is overtuigend. |
| 20 punten | De Gegadigde toont het gevraagde uitstekend en overtuigend aan. De uitwerking sluit in onderlinge samenhang uitstekend en overtuigend aan bij de vraagstelling. |

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de selectiecriteria eerst individueel. Vervolgens zal een consensus-vergadering plaatsvinden, hierin wordt de definitieve score door alle leden van de beoordelingscommissie gezamenlijk vastgesteld.

Het verslag van deze vergadering zal niet worden gedeeld met de inschrijvers, omdat niet kan worden uitgesloten dat hierin bedrijfsvertrouwelijke gegevens zijn opgenomen.

Overzicht bijlagen

| Document | Documentnaam |
|------------|--|
| Bijlage 1 | Checklist Aanmelding |
| Bijlage 2 | Standaardformulier vragen |
| Bijlage 3 | Verklaring Samenwerkingsverband |
| Bijlage 4 | Verklaring Onderaanneming |
| Bijlage 5 | Verklaring middelen derde |
| Bijlage 6 | Formulier referentieopdracht |
| Bijlage 7 | Procedure klachtenafhandeling bij EA door NIPV |
| Bijlage 8 | Klachtenformulier aanbestedingen |
| Bijlage 9 | Marktconsultatieverslag |
| Bijlage 10 | Programma van Eisen |
| Bijlage 11 | Conformiteitenverklaring |