



**Aanbestedingsleidraad  
ICT Beheer (All-in)  
Stichting ICT Beheer (SIB)  
(Operationele Regie inclusief LCM)**

## Inhoud

<b>Begrippenlijst.....</b>	<b>4</b>
<b>1 Organisatie en opdracht.....</b>	<b>10</b>
1.1 Aanbestedende dienst .....	10
1.2 Aanleiding en doel van de aanbesteding.....	10
1.3 Procedure en karakter van de aanbesteding.....	10
1.4 Leeswijzer.....	10
1.5 Context en kaderkeuzes .....	10
<b>2 Scope van de opdracht .....</b>	<b>12</b>
2.1 Algemeen .....	12
2.2 Huidige situatie.....	12
2.3 Overname van de dienstverlening (Takeover).....	13
2.4 Karakter van de ICT-dienstverlening .....	13
2.4.1 Beheer (All-in).....	13
2.4.2 Meldingen en aanspreekpuntstructuur.....	15
2.4.3 Ontzorging en proactieve rol .....	16
2.4.4 Verantwoordelijkheden, regie en sturing .....	16
2.4.5 Licentiebeheer en proactieve rol .....	17
2.4.6 Levenscyclusbeheer (LCM) .....	18
2.4.7 Overdraagbaarheid en Exit by design .....	18
2.5 Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB als referentiekader.....	18
2.6 Afbakening van de opdracht.....	19
2.7 Voorbehoud toekomstige platformwijziging.....	20
<b>3 Planning en inlichtingen.....</b>	<b>21</b>
3.1 Voorgenomen planning .....	21
3.2 Stellen van vragen door Inschrijvers .....	21
3.3 Nota's van Inlichtingen (Nvl).....	22
3.4 Opening van Inschrijvingenk Luis.....	22
3.5 Algemene communicatie .....	22
<b>4 Voorschriften Inschrijving .....</b>	<b>23</b>
4.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving .....	23
4.2 Collusie, Verbod onderling overleg Inschrijvers .....	23
4.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving.....	23
<b>Referenties formulier bijlage 14.....</b>	<b>23</b>

4.4	<i>Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning</i> .....	23
4.5	<i>Gestandoeningstermijn Inschrijving</i> .....	23
4.6	<i>Prijsstelling en facturering</i> .....	24
4.7	<i>Algemene voorwaarden</i> .....	24
4.8	<i>Vertrouwelijkheid</i> .....	24
4.9	<i>Intellectueel eigendom</i> .....	25
4.10	<i>Inschrijvingsvergoeding</i> .....	25
4.11	<i>Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking</i> .....	25
4.12	<i>Ongeldige Inschrijvingen</i> .....	25
4.13	<i>Tegenstrijdigheden en/of bezwaren</i> .....	25
4.14	<i>Klachtenprocedure</i> .....	25
4.15	<i>Taal en toepasselijk recht</i> .....	26
4.16	<i>Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving</i> .....	26
<b>5</b>	<b>Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen</b> .....	<b>27</b>
5.1	<i>Algemeen</i> .....	27
5.2	<i>Uitsluitingsgronden</i> .....	27
5.3	<i>Combinatievorming en onderaanneming</i> .....	28
5.4	<i>Zelfstandige Ondernemer</i> .....	28
5.5	<i>Aanvullende Geschiktheidseisen</i> .....	29
<b>6</b>	<b>Beoordeling en gunning</b> .....	<b>31</b>
6.1	<i>Relatie PvE (minimumeisen) en gunningscriteria</i> .....	31
6.2	<i>Beoordelingsprocedure</i> .....	31
6.3	<i>Gunningscriteria</i> .....	32
6.4	<i>Gunningscriterium prijs (40% weging)</i> .....	32
6.5	<i>Gunningscriterium kwaliteit (weging 60%)</i> .....	34
6.6	<i>Beoordelingsmethodiek kwaliteit</i> .....	38
6.7	<i>Eindscore en rangorde</i> .....	39
6.8	<i>Voornemen tot gunning, definitieve gunning en rechtsbescherming</i> .....	39
6.9	<i>Gunning</i> .....	40
<b>7</b>	<b>Bijlagen</b> .....	<b>41</b>

## Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst/ Opdrachtgever	De Aanbestedende dienst die optreedt als Opdrachtgever is Stichting ICT Beheer (SIB), die optreedt als één aanbestedende dienst namens twee deelnemende organisaties te weten Stichting Bibliotheek Zuid-Kennemerland en Stichting Cpunt (hierna gezamenlijk: de Aanbestedende dienst). De deelnemende organisaties zijn tevens bestuurder van SIB.
Aanbestedings- document(en)	Alle documenten in de aanbestedingsprocedure die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld en zijn verstrekt aan Inschrijver(s) dan wel op TenderNed zijn gepubliceerd ten behoeve van de onderhavige Europese aanbestedingsprocedure.
Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB	Het door de Aanbestedende dienst opgestelde referentiekader voor de domeinen toegangsbeheer en -scheiding, informatiebeveiliging en overdraagbaarheid (Exit by design), zoals opgenomen in de bijlagen.
Beheer (all-in)	Het geheel van reguliere en terugkerende werkzaamheden binnen de scope van de Opdracht dat noodzakelijk is om de overeengekomen ICT-omgeving operationeel, beschikbaar, veilig en actueel te houden conform de Aanbestedingsdocumenten, inclusief Standaard-LCM en met uitsluiting van werkzaamheden die kwalificeren als Project of Niet-standaard wijziging.
Beheervergoeding	De door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding voor de uitvoering van het Beheer (all-in), zoals vastgelegd in de Overeenkomst en bijlage 03 - Prijzen- en tarievenblad, en uitgewerkt in bijlage 04 - DFA. In deze vergoeding zijn, voor zover van toepassing, de reguliere en terugkerende werkzaamheden verdisconteerd die behoren tot het Beheer (all-in), waaronder Standaard Wijzigingen en Standaard LCM. Werkzaamheden die kwalificeren als Project of Niet-standaard wijziging vallen hier niet onder en worden afzonderlijk vergoed conform de overeengekomen afspraken.
Beheerwijziging	Een wijziging in de uitvoering van het Beheer (all-in) of in de feitelijke beheerinspanning binnen de bestaande scope van de Opdracht, voor zover deze niet kwalificeert als Project of Niet-standaard wijziging. De nadere kwalificatie, besluitvorming en financiële gevolgen worden geregeld in de Overeenkomst en/of prijzenbijlage.
Beveiligingssignalen	Meldingen, waarschuwingen, events of afwijkingen uit de in-scope beheerde beveiligings-, logging- en monitoringvoorzieningen die relevant kunnen zijn voor de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid of rechtmatige toegang tot de ICT-omgeving.
Combinant	Ondernemer die deelneemt aan een Combinatie die inschrijft.
Combinatie	Een Samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers die gezamenlijk een Inschrijving doen in deze aanbestedingsprocedure.
Derde(n)	Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet voor (1) het voldoen aan Geschiktheidseisen (draagkracht) en/of (2) de uitvoering van de Opdracht (onderaanneming). Deze moeten op het UEA worden vermeld.
Eis(en)	Een criterium waaraan Inschrijver, dan wel de dienst of levering van de Inschrijver moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
Exit by design	Een ontwerpprincipe waarbij de ICT-omgeving, configuraties, documentatie en beheerprocessen zodanig worden ingericht dat een gecontroleerde en aantoonbare overdracht aan een nieuwe leverancier of interne beheerder te allen tijde mogelijk is, zonder afhankelijkheid van specifieke tooling, platforms of kennis van de zittende leverancier. Toepassing van exit-by-design-principes omvat onder meer het bijhouden van actuele en overdraagbare configuratiedocumentatie, het vermijden van ongedocumenteerde, leverancier specifieke inrichtingen en het vastleggen van afhankelijkheden conform de overeengekomen regie- en overlegstructuur.
Gebruiker(s) / Eindgebruiker(s) / User	De natuurlijke personen binnen de deelnemende organisaties die gebruikmaken van de ICT-omgeving en die Meldingen/verzoeken kunnen indienen.

Geschiktheids- eis(en)	Geschiktheidseisen zien toe op de competenties die concreet nodig zijn om de betreffende Opdracht goed te kunnen uitvoeren en betreffen de Eisen waaraan een Inschrijver minimaal dient te voldoen om voor gunning in aanmerking te komen. Geschiktheidseisen kunnen betrekking hebben op de financiële en economische draagkracht, de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.
GIBIT 2025	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden Bij IT, versie 2025 (zie bijlage 08a en 08b).
Gunnings- besluit / -beslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Huidige overeenkomst	De overeenkomst voor ICT-dienstverlening die op het moment van publicatie van deze Leidraad van kracht is met ProAct Netherlands B.V. en die 31 december 2026 afloopt.
ICT-dienstverlening	Het geheel van diensten dat de Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst levert ten behoeve van de Aanbestedende dienst. De inhoud en omvang van de ICT-dienstverlening worden bepaald door de Overeenkomst en de daarbij behorende Aanbestedingsdocumenten.
ICT-omgeving	Het geheel van ICT-componenten, configuraties, koppelingen, afhankelijkheden en beheerrelaties waarop de ICT-dienstverlening betrekking heeft, voor zover deze binnen de scope van de Opdracht vallen. Tot de ICT-omgeving behoren in ieder geval werkplekken en werkplekdiensten (inclusief Microsoft 365), netwerkvoorzieningen, identiteits- en toegangsvoorzieningen, security monitoring-, logging- en beheervoorzieningen, back-up- en restorevoorzieningen en printvoorzieningen (ICT-beheer van instellingen en koppelingen), ongeacht waar deze zijn gehost. Onder de ICT-omgeving vallen mede de logische netwerk- en toegangsvoorzieningen, zoals firewalling, routing, segmentatie en netwerktoegang, voor zover deze binnen de scope van de Opdracht vallen. Fysieke verbindingen en datalijnen vallen hier niet onder, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
Incident	Elke niet-geplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een of meer ICT-diensten binnen de scope van de Opdracht. Een incident wordt geregistreerd als Melding en ingedeeld in een Prioriteit (P1 tot en met P4) op basis van de impact op de bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst en de beschikbaarheid van een workaround. De response- en oplostijden per prioriteitsniveau zijn vastgelegd in Bijlage 12. Zie ook: Melding, Prioriteit, Security incident.
Inschrijving / Offerte	Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende dienst in deze Aanbestedingsprocedure is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.
Intern aanspreekpunt	Het door de Aanbestedende dienst aangewezen interne aanspreekpunt voor coördinatie van Meldingen, waaronder registratie, duiding, en - waar nodig - doorgeleiding naar de Opdrachtnemer of Derden. Deze rol kan, afhankelijk van de inrichting van de dienstverlening en de mate van volwassenheid van de SPOC-functie, een tijdelijke of blijvende coördinerende rol vervullen.
Ketenleverancier	Een (al dan niet door de Aanbestedende dienst reeds gecontracteerde) Ondernemer die een onderdeel levert van de totale keten waarop de Opdracht raakt en waarmee afstemming noodzakelijk kan zijn voor de uitvoering van de Opdracht.
Koppelvlak specificaties	Een vastgelegde ontwerpafpraak over hoe componenten, systemen of diensten samenwerken, onafhankelijk van leverancier of implementatie. Omvat minimaal: identiteit/claims, interfaces, logging/audit, data-export en configuratie-overdraagbaarheid. Koppelvlakspecificaties zijn randvoorwaardelijk voor exit by design.
Kritiek beheerplatform	Een systeem, dienst of platform van Opdrachtnemer of een Derde dat in het kader van de uitvoering van de Opdracht toegang kan verschaffen tot de ICT-omgeving van Opdrachtgever, daarop beheertaken kan uitvoeren, of gegevens verwerkt die relevant zijn voor beheer, beveiliging, ondersteuning of herstel. Voorbeelden zijn onder meer RMM-/remote support-tooling, endpoint management, privileged access-tooling, ticketing/ITSM/CMDB, monitoring en logging, back-up- en restoreplatformen en beheer-jump-omgevingen.

LCM (Levenscyclus-beheer)	Het integrale en structurele proces van het bewaken, plannen, adviseren over en uitvoeren van de volledige levenscyclus van alle ICT-componenten binnen de scope van de Opdracht. LCM is gericht op het tijdig en gecontroleerd vervangen, vernieuwen of actualiseren van hardware, software, firmware, licenties en cloudplatformen vanwege einde levensduur, einde ondersteuning, informatiebeveiliging, beheersbaarheid of continuïteit. Dit proces omvat zowel de proactieve signalering van noodzakelijke wijzigingen als de feitelijke uitvoering daarvan (LCM-vervanging). Afhankelijk van de aard, omvang en risicoprofiel van de werkzaamheden wordt LCM uitgevoerd in de vorm van Standaard LCM (onderdeel van de Vaste Beheervergoeding) of Projectmatig LCM (uitvoering als Project).
LCM-vervanging	Het feitelijk uitvoeren van de vervanging, vernieuwing of actualisering van ICT-componenten binnen de bestaande ICT-omgeving. Een LCM-vervanging vindt plaats wanneer een component het einde van de technische of functionele levensduur bereikt, de leveranciersondersteuning verloopt, of wanneer dit noodzakelijk is vanuit het oogpunt van informatiebeveiliging, beheersbaarheid of continuïteit. Dit begrip omvat alle handelingen die nodig zijn om de betreffende component (hardware, software, firmware, licenties of cloudplatform-instellingen) gecontroleerd te migreren naar een actuele en ondersteunde staat. Afhankelijk van de omvang, de impact op de organisatie en de noodzaak voor projectmatige sturing, wordt een LCM-vervanging uitgevoerd als Standaard LCM (binnen de Vaste Beheervergoeding) of als Projectmatig LCM (als afzonderlijk project).
Meervoudige aanspreekpunt-structuur	Inrichting waarbij Gebruikers meldingen of vraagstukken zowel intern als rechtstreeks bij de Opdrachtnemer kunnen indienen. Partijen kunnen deze inrichting gedurende de looptijd van de Overeenkomst doorontwikkelen richting een meer eenduidige SPOC-structuur, afhankelijk van de werkafspraken en de volwassenheid van de dienstverlening.
Melding(en)	Een door een Gebruiker ingediend bericht, waaronder in ieder geval een vraag, verzoek of verstoring (incident), dat binnen of raakt aan de scope van de Opdracht en dat volgens de Overeenkomst wordt geregistreerd, opgevolgd en teruggekoppeld.
Minimale eis (KPI)	De ondergrens waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen. Indien niet aan een minimale eis (KPI) wordt voldaan, is sprake van een afwijking van de Overeenkomst. Een minimale eis (KPI) wordt periodiek getoetst.
Niet-menselijke identiteit	Een niet-persoonsgebonden technische identiteit - waaronder service-accounts, API-clients, integratieaccounts en device-identiteiten - die namens een systeem of applicatie handelingen uitvoert. Niet-menselijke identiteiten vallen onder de IAM lifecycle-verplichting (ME-11), het minimale-privilege-beginsel en de beheerpadafspraken (ME-12), maar vormen geen gebruikerstype voor prijsdoeleinden.
Niet-standaard wijziging	Werkzaamheden, leveringen of diensten die buiten de scope van het Beheer (all-in) vallen en niet zijn opgenomen in de SWC, maar waarbij de bestaande architectuur intact blijft. Deze worden gekenmerkt door een incidenteel karakter (richtlijn 4 tot 16 uur) en worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdrachtverlening via een Request for Change (RFC).
Nota('s) van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen.
Ontzorging	Het verminderen van tijdsbesteding en inspanning van Eindgebruikers én Opdrachtgever bij het gebruik en beheer van de dienstverlening.
Opdracht	Het verzoek van de Opdrachtgever tot uitvoering van werkzaamheden, zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad (en inclusief al haar bijlagen) en alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De Aanbestedende dienst. Zie aldaar.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst na definitieve gunning de Overeenkomst sluit en die de Opdracht uitvoert.
Overeenkomst / Hoofdovereenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de (concept-)Overeenkomst (bijlage van deze Aanbestedingsleidraad).

Privileged access / beheerpad	Het expliciet ingerichte en afgedwongen pad waarlangs beheerhandelingen plaatsvinden, bij voorkeur via een PAM-systeem (Privileged Access Management). Beheerhandelingen vinden plaats met tijdgebonden rechten, onder minimale privileges en met volledige traceerbaarheid (wie / welke handeling / wanneer / waarvoor). De Odrachtnemer authenticiseert zich via een persoonlijke identiteit (uniek herleidbaar account); toegang tot de beheeraccounts wordt gefaciliteerd via het PAM-systeem en wordt gelogd.
Project	Een tijdelijk, doelgericht geheel van samenhangende werkzaamheden met een duidelijk begin en einde, dat vanwege complexiteit, omvang (doorgaans > 16 uur) of organisatorische impact afzonderlijk wordt opgedragen en geoffreerd. Een Project kan een (omvangrijke) Niet-standaard wijziging betreffen, maar kan ook betrekking hebben op werkzaamheden binnen de bestaande scope (zoals complexe LCM-vervanging). De kwalificatie als Project wordt primair bepaald door de noodzaak voor projectmatige sturing en risicobeheersing, en niet uitsluitend door de werklast.
Projectmatig LCM	LCM-vervangingen of vernieuwingen die vanwege hun omvang (richtlijn > 16 uur), complexiteit of risicoprofiel een projectmatige sturing vereisen. Hoewel gericht op de bestaande scope, valt de uitvoering hiervan buiten de Vaste Beheervergoeding en wordt als Project gekwalificeerd.
Prioriteit (P1-P4)	De indeling van een Incident in één van vier niveaus op basis van de impact op de bedrijfsvoering en de beschikbaarheid van een workaround. P1 (Kritiek): volledige uitval van een bedrijfskritische dienst of systeem zonder acceptabele workaround, of een security incident met directe en ernstige impact op de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van gegevens of systemen. P2 (Hoog): aanzienlijke vermindering van functionaliteit of beschikbaarheid waarbij beperkte workaround beschikbaar is, of een security incident met significante maar direct beheersbare impact. P3 (Midden): gedeeltelijke verstoring met beperkte impact op de bedrijfsvoering en een beschikbare workaround. P4 (Laag): verstoring met geringe impact op de bedrijfsvoering en zonder directe tijdskritische belemmering. De prioriteit wordt bij registratie vastgesteld door de Odrachtnemer op basis van deze indeling. Bij twijfel of verschil van inzicht vindt afstemming plaats met de Aanbestedende dienst. De vastgestelde prioriteit is bepalend voor de toepasselijke response- en oplostijden zoals opgenomen in Bijlage 12.
Printvoorzieningen/ Regulier printerbeheer	Hierbij vervult de Odrachtnemer de rol van Single Point of Contact aan de ICT zijde. De printerleverancier is verantwoordelijk voor hardware en supplies. De Odrachtnemer is verantwoordelijk voor instellingenbeheer, koppelingen, integratie en configuratie aan de ICT-zijde, alsmede voor coördinatie en terugkoppelen van Meldingen richting printerleverancier.
Root Cause Analyse - RCA	Een gestructureerde analyse van de onderliggende oorzaak van een (herhaald) incident of verstoring, gericht op het identificeren van de grondoorzaak teneinde herhaling te voorkomen. RCA maakt deel uit van Probleemmanagement en wordt door de Odrachtnemer uitgevoerd bij structurele of impactvolle verstoringen binnen de overeengekomen scope, conform de afspraken in de SLA en de Overeenkomst.
Regie / Regiemodel	De inrichting van samenwerking, afstemming, verantwoordelijkheidsverdeling, escalatie en sturing op de ICT-dienstverlening tussen Aanbestedende dienst, Odrachtnemer en eventuele Derden. Regie ziet op coördinatie, samenhang, opvolging en afstemming van de ICT-dienstverlening en is niet gelijk aan de uitvoering van de reguliere beheertaken zelf.
Reguliere beoordeling en opvolging	Het binnen de reguliere ICT-dienstverlening signaleren, beoordelen, duiden, registreren, prioriteren, escaleren en opvolgen van meldingen, waarschuwingen, events of afwijkingen uit de in-scope beheerde voorzieningen, voor zover passend binnen regulier beheer, incidentafhandeling en beveiligingsopvolging.
Samenwerkingsverband	Een Combinatie van Ondernemers in de hoedanigheid van Inschrijver welke afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de Inschrijving en de uitvoering van de Opdracht.
Security incident	Een incident waarbij de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie, systemen of gegevens in gevaar is of kan komen als gevolg van een (vermoedelijke) beveiligingsinbreuk, misbruik van toegang, kwetsbaarheid of cyberaanval. Security incidenten worden ingedeeld in het bestaande prioriteitschema (P1-P4) op basis van de

	<p>feitelijke of verwachte impact op de bedrijfsvoering van de Aanbestedende dienst. Afhankelijk van de vastgestelde prioriteit zijn aanvullende afspraken van toepassing inzake time-to-containment en communicatie, zoals vastgelegd in Bijlage 12. De Opdrachtnemer meldt een (vermoedelijk) security incident onverwijld aan de Aanbestedende dienst, ongeacht de vastgestelde of nog vast te stellen prioriteit. Zie ook: Incident, Prioriteit.</p>
Single Point of Contact - SPOC	<p>Centraal aanspreekpunt dat door de Opdrachtnemer wordt ingericht voor Gebruikers en de Aanbestedende dienst, voor Meldingen, vragen en escalaties. De SPOC routeert Meldingen naar het juiste domein, bewaakt de voortgang en bemiddelt richting andere leveranciers. Een SPOC kan een eigen medewerker of een onderaannemer zijn. De inrichting en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in de Overeenkomst.</p>
Standaard LCM	<p>De uitvoering van alle routinematige en planmatige levenscyclusactiviteiten (zoals patches, updates en hardware-refreshes) die noodzakelijk zijn om de ICT-omgeving binnen de bestaande architectuur actueel te houden. Dit vormt een integraal onderdeel van het Beheer (all-in) en wordt uitgevoerd binnen de Vaste beheervergoeding.</p>
Standaard Wijzigingen	<p>Vooraf gedefinieerde, routinematige wijzigingen binnen de scope van het Beheer (All-in), opgenomen in de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC), die zonder afzonderlijke opdrachtverlening of offerte worden uitgevoerd. De SWC wordt door de Opdrachtnemer opgesteld en actueel gehouden gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wijzigingen in de SWC vereisen instemming van de Opdrachtgever.</p>
Takeover	<p>De fase en het proces waarin de nieuwe Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid voor de overeengekomen ICT-dienstverlening en de daarbij behorende ICT-omgeving gecontroleerd, aantoonbaar en zonder onaanvaardbare verstoring overneemt van de Aanbestedende dienst en/of de zittende ICT-dienstverlener. De Takeover omvat mede de overdracht en/of inrichting van de voor de dienstverlening noodzakelijke kennis, documentatie, configuraties, beheerafspraken, toegangen, relevante licentie- en contractinformatie.</p> <p>De Takeover start na contractsluiting en eindigt zodra de Opdrachtgever de Takeover formeel heeft geaccepteerd. De Takeover vindt plaats binnen de in het PvE opgenomen termijnen en omvat mede de startfase en startbeheersing zoals daarin beschreven. (Transitie-acceptatie).</p> <p>zijn richtinggevend voor de vereiste voortgang en mogen bij contractstart slechts nader worden gedetailleerd of gefaseerd voor zover de continuïteit van de dienstverlening, de bestuurbaarheid van de startfase en het tijdig beschikbaar komen van de vereiste deliverables volledig gewaarborgd blijven. Uitstel van wezenlijke onderdelen of verschuiving van kernverplichtingen is niet zonder meer toegestaan.</p>
Transitie-acceptatie	<p>Het formele schriftelijke acceptatiemoment waarmee Opdrachtgever vaststelt dat de Takeover is afgerond en de Opdrachtnemer de overeengekomen dienstverlening zelfstandig, beheerst en conform de Overeenkomst en SLA kan uitvoeren.</p> <p>Transitie-acceptatie ziet op de afgeronde en beheerste overname van de dienstverlening binnen de in het PvE opgenomen startfase en bijbehorende deliverables. Daarbij wordt beoordeeld of de vereiste bestuurbaarheid, continuïteit en overdraagbaarheid van de overgenomen dienstverlening voldoende zijn geborgd.</p>
Triage	<p>Het (gezamenlijk) duiden en toewijzen van een melding aan het juiste domein/uitvoerder/helpdesk (zie §2.1 inzake helpdesk).</p>
Verwerkers-overeenkomst	<p>De overeenkomst die tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens.</p>
Volwassenheids-niveau(s)	<p>Het niveau van volwassenheid van processen/maatregelen binnen een domein (bijvoorbeeld informatiebeveiliging), zoals gehanteerd in de Gunningscriteria en/of bijlagen.</p>
Wachtkamer-overeenkomst	<p>De overeenkomst die met de als tweede gerangschikte Inschrijver wordt gesloten en die uitsluitend onder de voorwaarden uit de Wachtkamerovereenkomst kan worden geactiveerd indien de Overeenkomst met de definitief gegunde Inschrijver niet tot stand komt of voortijdig eindigt, ter borging van de continuïteit.</p>
Wens(en)	<p>Een aspect dat als (open) vraag is gemarkeerd waaraan een dienst of levering kan voldoen teneinde beter aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen of deels voldoen aan één of meer Wensen leidt niet tot uitsluiting van de</p>



Waar wil jij heen?

	procedure.
--	------------

# 1 Organisatie en opdracht

## 1.1 Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst die optreedt als Opdrachtgever is Stichting ICT Beheer. Stichting ICT Beheer treedt op als één aanbestedende dienst namens twee deelnemende organisaties te weten Bibliotheek Zuid Kennemerland (BZK) en Cpunt (hierna gezamenlijk: de aanbestedende dienst). BZK en Cpunt zijn tevens bestuurder van de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst heeft als doel het beheren van voorzieningen op het gebied van de informatie- en communicatietechnologie ten behoeve van de oprichters en het verrichten van overige werkzaamheden die hiermee samenhangen.

De Aanbestedende dienst beschikt niet over een eigen ICT-afdeling voor de operationele uitvoering van ICT-beheer. Binnen beide organisaties zijn wel rollen aanwezig op het gebied van functionele aansturing, informatiemanagement en contract- en leveranciersmanagement. De operationele ICT-dienstverlening is volledig uitbesteed aan externe leveranciers.

## 1.2 Aanleiding en doel van de aanbesteding

Aanleiding voor deze aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomst voor ICT-dienstverlening. De Aanbestedende dienst wenst aansluitend hierop een nieuwe overeenkomst aan te gaan met één leverancier voor de uitvoering van de in deze aanbestedingsleidraad beschreven ICT-dienstverlening. Voorafgaand aan de publicatie heeft de Aanbestedende dienst een marktconsultatie gehouden waarop veertien (14) partijen hebben gereageerd. De bruikbare en constructieve input uit deze marktconsultatie is, waar passend, verwerkt in de Aanbestedingsdocumenten.

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van één leverancier die aantoonbaar de beste prijs-kwaliteitverhouding biedt voor het integraal beheer, ondersteuning en doorlopende verbeteringen binnen de scope, inclusief de daarbij behorende regie en proactieve verbetersturing. De beoordeling richt zich daarbij op de mate waarin de Inschrijver de continuïteit, kwaliteit en beheersbaarheid van de ICT-dienstverlening borgt en concrete meerwaarde levert voor de Aanbestedende dienst en haar Gebruikers, onder meer door een lagere beheerlast voor de organisatie, passende ondersteuning van Gebruikers en interne aanspreekpunten, meer zelfstandige afhandeling waar passend en een meer eenduidige meldingen- en afstemmingsstructuur.

## 1.3 Procedure en karakter van de aanbesteding

De aanbesteding wordt uitgevoerd als een Europese openbare aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat iedere geïnteresseerde marktpartij een inschrijving kan indienen, mits wordt voldaan aan de in deze aanbestedingsleidraad gestelde eisen.

Deze aanbestedingsleidraad met bijlagen bevat:

- de procedurele bepalingen;
- de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
- de wijze van beoordeling en gunning;
- de omschrijving van de opdracht.

Nadere inhoudelijke en technische uitwerkingen zijn opgenomen in de bijlagen.

## 1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de scope van de opdracht en de huidige situatie op hoofdlijnen.

Hoofdstuk 3 en verder bevatten de procedurele bepalingen, eisen, beoordelingssystematiek en contractuele voorwaarden. Nadere technische en inhoudelijke uitwerkingen zijn opgenomen in de bijlagen.

## 1.5 Context en kaderkeuzes

Deze paragraaf licht een aantal strategische keuzes toe die de Aanbestedende dienst heeft gemaakt bij de inrichting van deze aanbesteding, en beschrijft de aandachtspunten die bij de beoordeling van Inschrijvingen een rol spelen. De keuzes en aandachtspunten zijn opgenomen ter informatie aan Inschrijvers en vormen geen aanvullende geschiktheidseisen of minimumeisen.

### 1.5.1 Kaderkeuzes van de aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst kiest bewust voor een model waarin:

- de operationele ICT-dienstverlening is uitbesteed;
- de operationele uitvoering van het Beheer (all-in) en de coördinatie en sturing op de ICT-dienstverlening in overwegende mate bij de Opdrachtnemer zijn belegd; en
- Opdrachtnemer een centrale rol vervult als ICT-aanspreekpunt voor Gebruikers en als regisseur van de ICT-dienstverlening, ook wanneer Meldingen of verstoringen andere ICT-leveranciers raken, voor zover dit past binnen de overeengekomen verantwoordelijkheden en proportioneel is.

Gelet op het karakter van de dienstverlening en de gewenste stabiliteit kiest de Aanbestedende dienst voor een overeenkomst met een langere looptijd van maximaal zeven (7) jaar, bestaande uit een initiële vaste periode van drie (3) jaar met vier (4) maal optionele verlengingen met een (1) jaar. De beslissing tot verlenging wordt genomen op basis van de resultaten van de prestatie evaluaties, alsmede relevante ontwikkelingen in de markt en wijzigingen in wet- en regelgeving.

In het kader van de verwerking en toegang tot persoonsgegevens wordt tussen partijen een Verwerkersovereenkomst gesloten.

Ter borging van de continuïteit van de ICT-dienstverlening behoudt de Aanbestedende dienst zich de mogelijkheid voor om bij voortijdige beëindiging van de Overeenkomst in het eerste initiële contractjaar gebruik te maken van een Wachtkamerconstructie, waarbij één of meer andere Inschrijvers uit deze aanbestedingsprocedure kunnen worden benaderd in overeenstemming met de vastgestelde rangorde.

### 1.5.2 Aandachtspunten bij beoordeling

In de voorbereiding op deze aanbesteding, waaronder een marktconsultatie, heeft de Aanbestedende dienst een aantal onderwerpen betrokken bij de opzet van deze aanbesteding en de formulering van de Gunningscriteria.

#### a. Regie en regiemodel

De Aanbestedende dienst onderkent dat de gewenste invulling van het Regiemodel zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder kan ontwikkelen, onder meer als gevolg van veranderende behoeften, toenemende volwassenheid van de organisatie en de samenwerking tussen partijen.

De wijze waarop Inschrijvers hieraan een realistische invulling geven, inclusief hun visie op samenwerking, afstemming en ondersteuning van deze ontwikkeling, wordt betrokken bij de beoordeling in de gunningsfase.

#### b. Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB (referentiekader)

De Aanbestedende dienst heeft een Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB opgesteld voor toegang, scheiding en informatiebeveiliging. Dit kader is bedoeld als referentiekader om afhankelijkheden, keuzes en uitzonderingen in dit domein expliciet te maken en overdraagbaarheid te ondersteunen.

Het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB is geen integraal doelarchitectuurdocument voor alle ICT-domeinen en bevat geen uitgewerkt ontwerp of productkeuzes.

De wijze waarop Inschrijvers dit Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB op realistische wijze betrekken bij de uitvoering van beheeractiviteiten binnen hun domein (bijvoorbeeld wijzigingen, uitzonderingen en LCM-vervangingen) wordt betrokken bij de beoordeling in de gunningsfase.

#### c. LCM en contractduur

In de marktconsultatie is aandacht besteed aan de relatie tussen de looptijd van de Overeenkomst en de levenscyclus van onderdelen van de ICT-omgeving, waaronder netwerkvoorzieningen. De Aanbestedende dienst heeft de inzichten betrokken bij de gekozen contractstructuur en de inrichting van de Gunningscriteria.

#### d. Informatiebeveiliging

Ten aanzien van informatiebeveiliging wordt in deze aanbesteding onderscheid gemaakt tussen verschillende mogelijke Volwassenheidsniveaus. De Aanbestedende dienst heeft deze mogelijke Volwassenheidsniveaus betrokken bij de inrichting van de Gunningscriteria en de nadere uitwerking van de dienstverlening.

## 2 Scope van de opdracht

### 2.1 Algemeen

Dit hoofdstuk beschrijft de inhoudelijke en operationele scope van de Opdracht. Achtereenvolgens worden het vertrekpunt van de dienstverlening (de huidige ICT-omgeving en de Takeover), het karakter van de ICT-dienstverlening, de rol van levenscyclusbeheer, het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB (bijlage 10) als referentiekader en de afbakening van de Opdracht beschreven. Hoofdstuk 2 geeft daarmee het functionele kader waarbinnen de Opdrachtnemer de ICT-dienstverlening uitvoert; de nadere inhoudelijke eisen en deliverables zijn uitgewerkt in het PvE, de SLA en de overige bijlagen.

### 2.2 Huidige situatie

De Aanbestedende dienst beschikt over een bestaande, volledig operationele ICT-omgeving die de dagelijkse bedrijfsvoering ondersteunt. De omgeving is stabiel en wordt momenteel extern beheerd.

De ICT-omgeving is ingericht volgens een cloud-first benadering en maakt gebruik van een modern workplace-concept. Identity- en toegangsbeheer is centraal ingericht en vormt de basis voor de samenhang tussen werkplekvoorzieningen, netwerkvoorzieningen en beveiligingsmaatregelen. Netwerk- en securityvoorzieningen zijn geïntegreerd opgezet.

De beschreven inrichting van de huidige situatie vormt het vertrekpunt voor deze aanbesteding en impliceert geen verplichting tot doorontwikkeling of uitbreiding buiten de overeengekomen scope.

Tot deze ICT-omgeving behoren in ieder geval werkplekken en werkplekdiensten (grotendeels op Microsoft 365) netwerkvoorzieningen, identiteits- en toegangsvoorzieningen, beveiligings-, logging- monitoring- en beheervoorzieningen, back-up- en restorevoorzieningen en printvoorzieningen (ICT-beheer van instellingen en koppelingen), ongeacht waar deze diensten of componenten zijn gehost. Voorzieningen zoals Power Platform vallen niet automatisch onder de volledige beheerscope. Voor zover deze voorzieningen aanwezig zijn, kan de dienstverlening zich beperken tot licentiebeheer en/of andere expliciet overeengekomen beheeractiviteiten. Voor printing geldt dat de inrichting per deelnemer verschilt. Voor een deelnemer betreft dit de bestaande printoplossing (PaperCut), waarbij de licenties en de levering van de printdienst buiten de Opdracht vallen en door een derde partij worden verzorgd.

Voor de andere deelnemer betreft dit een cloudgebaseerde printoplossing (PrintIX), waarbij de licenties en de levering van de printdienst via de huidige leverancier worden afgenomen.

Voor beide situaties geldt dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer aan de ICT-zijde, waaronder de integratie met de Microsoft/Entra ID-omgeving, configuraties, koppelingen en ondersteuning richting Gebruikers, alsmede het coördineren en doorzetten van meldingen richting de betreffende leverancier van de printoplossing. Indien de deelnemer met de bestaande printoplossing gedurende de looptijd overgaat naar een cloudgebaseerde printoplossing, ligt PrintIX of gelijkwaardig daarbij voor de hand als voorkeursrichting. Voor cloudgebaseerde printoplossingen geldt dat deze overdraagbaar dienen te zijn en geen onnodige leveranciersafhankelijkheid mogen creëren.

Voor back-up van Microsoft 365-data (OneDrive, SharePoint/Teams) wordt gebruik gemaakt van een cloudback-upoplossing als aanvulling op de ingebouwde Microsoft-retentievoorzieningen. Deze back-upoplossing dient overdraagbaar te zijn en mag geen onnodige leveranciersafhankelijkheid creëren.

Onder netwerkvoorzieningen worden in dit verband mede begrepen de logische netwerk- en toegangsvoorzieningen, zoals firewalling, routing, segmentatie en netwerktoegang, voor zover deze binnen de scope van de Opdracht vallen. Fysieke verbindingen, datalijnen en onderliggende telecomdiensten vallen hier niet onder, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald. Het aansturen van internetleveranciers naar aanleiding van Meldingen of verstoringen die de ICT-dienstverlening raken, valt onder de dienstverlening conform ME-03 en D03.

De feitelijke samenstelling van de ICT-omgeving blijkt uit de bestaande inrichting, de beschikbare documentatie en inventarisatie, waaronder de CMDB (Configuratie Management DataBase). Een nadere omschrijving van de huidige ICT-omgeving, inclusief technische detaillering en indicatieve volumes, is opgenomen in Bijlage 09 Beschrijving van de huidige ICT-omgeving.

De Aanbestedende dienst stelt de informatie over de huidige ICT-omgeving, inclusief relevante documentatie,

bekende afhankelijkheden en aandachtspunten, in gelijke mate beschikbaar aan alle Inschrijvers. Aan het feit dat een Inschrijver mogelijk reeds betrokken is (geweest) bij de huidige ICT-dienstverlening of beschikt over omgevings specifieke voorkennis, wordt geen afzonderlijke meerwaarde toegekend bij de beoordeling van de Inschrijving.

De Aanbestedende dienst hanteert als uitgangspunt dat de Takeover en startbeheersing plaatsvinden binnen de in het PvE opgenomen termijnen (waaronder een startfase van circa drie maanden). Deze termijnen zijn richtinggevend voor de vereiste voortgang en mogen bij contractstart slechts nader worden gedetailleerd of gefaseerd voor zover de continuïteit van de dienstverlening, de bestuurbaarheid van de startfase en het tijdig beschikbaar komen van de vereiste startdeliverables volledig gewaarborgd blijven. Uitstel van wezenlijke onderdelen of verschuiving van kernverplichtingen is niet zonder meer toegestaan.

### 2.3 Overname van de dienstverlening (Takeover)

De Opdracht vangt aan met het gecontroleerd overnemen van het Beheer (all-in) van de bestaande ICT-omgeving door de nieuwe Opdrachtnemer 'as is'. De Takeover start na contractsluiting en dient uiterlijk binnen drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst te zijn afgerond. De Takeover eindigt zodra de Opdrachtgever de Takeover formeel heeft geaccepteerd (Transitie-acceptatie).

De Takeover omvat mede de overdracht en/of inrichting van de voor de dienstverlening noodzakelijke kennis, documentatie, configuratiegegevens, beheerafspraken, relevante licentie- en contractinformatie en operationele regie, zodanig dat de Opdrachtnemer de overeengekomen dienstverlening zelfstandig en aantoonbaar in overeenstemming met de Overeenkomst en SLA kan uitvoeren.

Voor zover voor de uitvoering gebruik wordt gemaakt van Kritieke Beheerplatformen, worden de daarvoor noodzakelijke toegangs-, beheer-, logging- en overdrachtsafspraken eveneens in de Takeover betrokken. Dit omvat in ieder geval de inrichting en overdracht van toegangs- en autorisatierechten, beheer en verantwoordelijkheidsafspraken, logging en monitoringvoorzieningen, alsmede afspraken over kennisoverdracht en documentatie. Deze afspraken zijn erop gericht de continuïteit, veiligheid en controleerbaarheid van de dienstverlening tijdens en na de Takeover te waarborgen en worden vastgelegd op een wijze die voldoet aan geldende wet- en regelgeving en de door de Aanbestedende dienst gestelde beveiligings- en compliance-eisen.

### 2.4 Karakter van de ICT-dienstverlening

De ICT-dienstverlening kent drie onderling samenhangende lagen. De operationele laag omvat het dagelijkse beheer en de afhandeling van meldingen (§2.4.1, §2.4.2, §2.4.5 en §2.4.6). De proactieve laag omvat Ontzorging, ketenafstemming en signalering: de Opdrachtnemer gaat verder dan reactief handelen en neemt actief regie op verstoringen en verbeteringen (§2.4.3). De sturende laag omvat de regie- en governancestructuur waarbinnen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer gezamenlijk sturen, evalueren en bijsturen (§2.4.4). De Opdrachtnemer levert alle lagen en deze zijn afzonderlijk herkenbaar in de prijsstelling.

De ambitie van deze Opdracht is dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd aantoonbaar groeit in de invulling van de proactieve en sturende laag. Dit uit zich concreet in: het aandeel Meldingen dat de Opdrachtnemer zonder tussenkomst van het intern aanspreekpunt afhandelt, de mate waarin de Opdrachtnemer aantoonbaar de operationele lead heeft bij ketenafstemming, en de reductie van verstoringen met gebruikersimpact. De voortgang wordt periodiek beoordeeld in de governance-cadans (D04).

#### 2.4.1 Beheer (All-in)

De ICT-dienstverlening in het kader van deze Opdracht omvat het Beheer (all-in) van de bestaande ICT-omgeving, gericht op het in stand houden van functionaliteit, continuïteit, beheerbaarheid en beveiliging, de afstemming hierover met de Aanbestedende dienst en het ondersteunen van Gebruikers binnen de overeengekomen scope.

Tot het Beheer (all-in) behoren de reguliere en terugkerende werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de ICT-omgeving operationeel, beschikbaar, veilig en actueel te houden. De inhoudelijke minimumeisen en deliverables zijn uitgewerkt in het Programma van Eisen (PvE, Bijlage 11) en de SLA -KPI (Bijlage 12).

De kwalificatiegrenzen tussen Beheer (all-in), Standaard Wijziging, Niet-standaard wijziging en Project zijn opgenomen in Bijlage 13 Kwalificatiegrenzen & SWC. Bijlage 13 bevat tevens een voorbeeldcatalogus van

Standaard Wijzigingen. Deze voorbeelden zijn indicatief; de Opdrachtnemer stelt de definitieve SWC op bij aanvang van de Overeenkomst op basis van de aangetroffen situatie.

Beheer (all-in) omvat in ieder geval de volgende activiteiten:

<b>Beheer (All-in)</b>	
<b>Activiteit</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Incident- en probleem management</b>	Het aannemen, registreren, analyseren, opvolgen en oplossen van Meldingen die de beschikbaarheid, continuïteit, veiligheid of performance van de ICT-dienstverlening raken, inclusief herstel binnen de overeengekomen SLA, afstemming met betrokken partijen waar nodig en probleemmanagement/Root Cause Analyse (RCA) bij structurele of impactvolle verstoringen.
<b>Meldingen en aanspreekpunt structuur</b>	Het ondersteunen van de overeengekomen meldingen- en aanspreekpuntstructuur, inclusief intake, registratie, triage, routing, eigenaarschap, terugkoppeling en afstemming, zodanig dat per Melding steeds duidelijk is wie eigenaar is en richting de melder eenduidige statusinformatie wordt verstrekt.
<b>Monitoring en signalering</b>	Het bewaken van de beschikbaarheid, continuïteit en performance van de ICT-omgeving binnen scope, alsmede de reguliere beoordeling en opvolging van signalen uit de in-scope beheerde beveiligings-, logging- en monitoringvoorzieningen, inclusief alerting, eerste duiding en opvolging voor zover passend binnen regulier beheer, incidentafhandeling en beveiligingsopvolging. Verdergaande security-operatiediensten, waaronder MDR-, SIEM- en/of SOC-diensten, vallen hier niet onder, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.
<b>Standaard LCM</b>	Het proactief bewaken van de levenscyclus van componenten binnen scope en het uitvoeren van routinematige en planmatige updates, patches en overige reguliere LCM-activiteiten binnen de bestaande architectuur.
<b>Wijzigingsbeheer</b>	Het uitvoeren van Standaard Wijzigingen zoals opgenomen in de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC). Wijzigingen die niet in de SWC zijn opgenomen, kwalificeren als Niet-standaard wijziging (bij een indicatieve werklust tot 16 uur) of als Project (bij > 16 uur of indien specifieke projectmatige sturing vereist is). Impactvolle wijzigingen worden vooraf afgestemd met de Aanbestedende dienst in een periodiek overleg (Change Advisory Board, CAB).
<b>Self-service faciliteiten</b>	Het beschikbaar stellen, technisch ondersteunen en actueel houden van overeengekomen self-service faciliteiten en bijbehorende kennisbank, met als doel de autonomie van Gebruikers te vergroten en handmatige afhandeling waar mogelijk te beperken.
<b>Security- en compliancebeheer</b>	Het uitvoeren van de reguliere beheerwerkzaamheden die minimaal noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan de overeengekomen security- en compliance baseline, waaronder hardening, beveiligingspatching, logging, monitoring en reguliere auditondersteuning binnen scope.
<b>Back-up en restore</b>	Het operationeel beheren van back-up- en restoreprocessen conform de overeengekomen scope en SLA, waaronder monitoring van back-ups, signalering en opvolging van afwijkingen, periodieke restoretesten en uitvoering van restores op verzoek. Voor Microsoft 365-data wordt gebruikgemaakt van een cloudback-upoplossing. De levering van deze back-updienst, inclusief licenties en opslagcapaciteit, wordt afzonderlijk inzichtelijk gemaakt in het prijzenblad.
<b>Printbeheer (ICT-zijde)</b>	Het operationeel beheren van printvoorzieningen aan de ICT-zijde, inclusief configuraties, koppelingen, integratie met Microsoft/Entra ID voor zover van toepassing, gebruikersbeheer, printbeleid, monitoring, incidentafhandeling en

<b>Beheer (All-in)</b>	
<b>Activiteit</b>	<b>Omschrijving</b>
	ondersteuning van Gebruikers. De Opdrachtnemer verzorgt tevens de coördinatie en doorgeleiding van meldingen naar de leverancier van de printoplossing en bewaakt de voortgang en terugkoppeling richting Gebruikers en Opdrachtgever. De feitelijke printinrichting verschilt momenteel per deelnemer. Voor een deelnemer betreft dit de bestaande printoplossing (PaperCut), waarbij licenties en levering van de printdienst buiten de Opdracht vallen en door een derde partij worden verzorgd. Voor de andere deelnemer betreft dit een cloudgebaseerde printoplossing (PrintIX of gelijkwaardig), waarbij licenties en levering van de printdienst via de huidige leverancier worden afgenomen. De Opdrachtnemer beheert de bestaande inrichting en ondersteunt, waar van toepassing, een overgang naar een cloudgebaseerde printoplossing binnen de overeengekomen dienstverlening. Voor cloudgebaseerde printoplossingen geldt dat deze overdraagbaar dienen te zijn en geen onnodige leveranciersafhankelijkheid mogen creëren. Hardware-service op printers zelf en supplies vallen buiten scope.
<b>Licentiebeheer</b>	Het beheren van licenties die benodigd zijn voor de uitvoering van de ICT-dienstverlening, het tijdig attenderen op verloop of wijzigingen en, waar van toepassing, het verzorgen van inkoop namens en voor rekening van Opdrachtgever. Licenties voor beheertools zijn inbegrepen in de Beheervergoeding.
<b>Configuratie- en documentatiebeheer</b>	Het actueel houden van relevante beheerdocumentatie, configuratie-informatie, inventaris en CMDB volledig en actueel ten behoeve van uitvoering, regie en overdraagbaarheid van de ICT-dienstverlening.

#### 2.4.2 Meldingen en aanspreekpuntstructuur

De Aanbestedende dienst hanteert bij aanvang van de Overeenkomst een meervoudige aanspreekpuntstructuur. Gebruikers kunnen Meldingen zowel richten aan een Intern aanspreekpunt van de Aanbestedende dienst als rechtstreeks aan de Opdrachtnemer.

Het Interne aanspreekpunt vervult bij aanvang van de Overeenkomst een coördinerende een doorgeleidende rol bij registratie, duiding en, waar nodig, doorgeleiding van Meldingen naar de Opdrachtnemer of andere betrokken partijen, en neemt geen structurele eerstelijnsrol over. Deze inrichting laat onverlet dat de Opdrachtnemer binnen de overeengekomen scope verantwoordelijk blijft voor adequate intake, opvolging, afstemming, terugkoppeling en operationele regie op Meldingen die zijn domein en relevante ketenafhankelijkheden raken, conform de Overeenkomst en de SLA.

Bij aanvang van de Overeenkomst worden werkafspraken vastgelegd over ten minste:

- intake en registratie;
- triage en routing;
- eigenaarschap per Melding;
- terugkoppeling richting Gebruikers en Opdrachtgever;
- afstemming tussen Interne aanspreekpunten, Opdrachtnemer en eventuele Ketenleveranciers.

Daarbij wordt minimaal geborgd dat per Melding steeds één eigenaar is aangewezen en dat richting de melder eenduidige statusinformatie wordt verstrekt.

Partijen werken gedurende de looptijd van de Overeenkomst toe naar een meer eenduidige SPOC-structuur. Dit uit zich concreet in: het aandeel Meldingen dat de Opdrachtnemer zonder tussenkomst van het intern aanspreekpunt afhandelt, de mate waarin de Opdrachtnemer aantoonbaar de operationele lead heeft bij ketenafstemming, en de reductie van verstoringen met gebruikersimpact. De snelheid van deze ontwikkeling is

afhankelijk van de werkspraken en de volwassenheid van de ICT-dienstverlening. Afstemming en triage tussen partijen blijven daarbij, voor zover relevant, een structureel onderdeel van de ICT-dienstverlening. De voortgang hierop wordt periodiek beoordeeld in de governance-cadans D04 - DAP-Governance & overlegstructuur.

De Odrachtgever stimuleert het gebruik van self-service door het actueel houden van de kennisbank en het ondersteunen van gebruiksvriendelijke self-serviceprocessen, met als doel de autonomie van Gebruikers te vergroten en het aantal handmatige Meldingen waar mogelijk te reduceren.

### 2.4.3 Ontzorging en proactieve rol

De Odrachtgever is gehouden de Aanbestedende dienst en haar Gebruikers aantoonbaar te ontzorgen.

Ontzorging omvat ten minste:

- a. afhandeling van Meldingen met passende doorlooptijd, duidelijke terugkoppeling en minimale impact op Gebruikers;
- b. het voorkomen van herhaalverstoringen door structurele analyse (probleemmanagement / Root Cause Analyse (RCA)) en doorvoering van verbetermaatregelen;
- c. proactieve signalering en opvolging, waaronder trendanalyse, verbetervoorstellen en het tijdig onderkennen van relevante signalen uit de reguliere beheer-, logging- en monitoringprocessen, zodat verstoringen waar mogelijk vóór gebruikersimpact worden onderkend of verholpen;
- d. regievoering richting Derden en Ketenleveranciers, zodat Odrachtgever niet als “doorgeefluik” hoeft te fungeren;
- e. remote ondersteuning waar passend, aangevuld met on-site inzet waar noodzakelijk, met een aantoonbare en overdraagbare werkwijze;
- f. het vergroten van de autonomie van Gebruikers door inzet van toegankelijke self-service faciliteiten, een actuele kennisbank en waar dit de ICT-dienstverlening aantoonbaar verbetert, geautomatiseerde standaardprocessen.

Daarnaast signaleert de Odrachtgever tijdig relevante ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de continuïteit, beveiliging, beheerbaarheid en ondersteuning van de ICT-omgeving en brengt deze signalering in ieder geval in tijdens de periodieke governance-cadans (D04/D06). Deze proactieve rol ziet op signalering, verbetersturing en verbetervoorstellen binnen de reguliere dienstverlening en omvat niet zonder meer afzonderlijke MDR-, SIEM- of SOC-diensten.

De mate van Ontzorging en de voortgang op proactieve signalering worden periodiek gemeten via KPI's zoals opgenomen in de SLA en beoordeeld in de governance-cadans.

### 2.4.4 Verantwoordelijkheden, regie en sturing

#### Regie in de dienstverlening

Onder regie en sturing in het kader van deze Odracht wordt verstaan: de stichtingbrede sturing op, samenhang van en afstemming binnen de ICT-dienstverlening. Regie betreft niet de uitvoering van reguliere beheertaken maar wel:

- coördinatie van de operationele dienstverlening op keten- en stichtingniveau;
- afstemming tussen Odrachtgever, Odrachtgever, Interne aanspreekpunten, Derden en relevante Ketenleveranciers;
- bewaking van opvolging, eigenaarschap en terugkoppeling bij Meldingen en verstoringen die meerdere partijen raken.

#### Startsituatie en operationele regierol

In de startsituatie kan sprake zijn van een gelaagde meld- en escalatiestructuur en een meervoudige aanspreekpuntstructuur. De Odrachtgever is binnen de overeengekomen scope verantwoordelijk voor de operationele regie op de dienstverlening, waaronder in ieder geval het bewaken, coördineren, escaleren, opvolgen en terugkoppelen van Meldingen en relevante ketenafhankelijkheden, zodanig dat Meldingen niet tussen wal en schip raken. De operationele eindverantwoordelijkheid voor de totale end-to-end dienstverlening ligt in de startsituatie, gelet op de rol van Odrachtgever en overige betrokken partijen, niet uitsluitend bij de Odrachtgever. De verantwoordelijkheid van de Odrachtgever beperkt zich evenwel niet tot de uitvoering van de eigen werkzaamheden, maar omvat ook de regie op de voortgang en afhandeling binnen de keten, voor zover dit binnen zijn rol en beïnvloedingsfeer ligt.

De Opdrachtnemer draagt actief bij aan de uitvoering van de regie- en ontzorgingsdoelstellingen zoals beschreven in §2.4.3 en §2.4.4, waaronder proactieve ketenafstemming, leveranciersregie en signalering. Dit is een resultaatgerichte verplichting, niet uitsluitend een inspanningsverplichting. De voortgang hierop maakt onderdeel uit van de periodieke governance-cadans (D04 - DAP - Governance & overlegstructuur) en wordt meegenomen in de KPI-rapportage (D06 – SLA - KPI's / Rapportage).

#### **Functionele regie door Opdrachtgever**

De Aanbestedende dienst behoudt de functionele regie op prioritering, interne afstemming en contractmanagement. Daartoe wijst de Aanbestedende dienst bij aanvang van de Overeenkomst een contractmanager aan als primair aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Het mandaat en de contactgegevens van de contractmanager worden uiterlijk bij ingangsdatum van de Overeenkomst verstrekt en opgenomen in D04. De contractmanager is bevoegd werkafspraken, scope of Beheervergoeding te accorderen.

#### **Sturing via doelen, KPI's en SLA**

De Aanbestedende dienst hanteert een Doel-KPI-SLA-structuur voor de sturing op de ICT-dienstverlening. Een doel beschrijft de gewenste uitkomst voor de organisatie en is het enige vaste ankerpunt: het verandert alleen als de organisatiestrategie verandert. KPI's zijn de meetinstrumenten die aangeven in welke mate een doel wordt gerealiseerd. Aan één doel kunnen meerdere KPI's gekoppeld zijn (KPI-set). Als de KPI-set onder het doel is gehaald maar de feitelijke situatie voelt anders aan, is dat een signaal dat de KPI-set het doel onvoldoende weerspiegelt. De conclusie is dan niet dat het doel is behaald, maar dat de meetinstrumenten – de samenstelling van de KPI-set - moeten worden herzien. De samenstelling van de KPI-set per doel kan gedurende de looptijd worden aangepast als een andere maatstaf het doel beter meet. Wijziging van de samenstelling van de KPI-set vereist instemming van beide partijen en wordt overeengekomen via de governance-cadans (D04 - DAP - Governance & overlegstructuur). De Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk uitgenodigd hierover proactief voorstellen te doen.

De doelen, KPI's, normen en minimale eisen zijn vastgelegd in Bijlage 12 — Doelen, KPI's en SLA-structuur. Een deel van de normen in Bijlage 12 wordt bij Inschrijving ingevuld door de Inschrijver. Deze normen gelden na gunning als contractuele referentie.

#### **Escalatie en nadere uitwerking**

Indien een kwestie het tactisch-operationeel niveau overstijgt - waaronder structurele KPI-afwijkingen, meningsverschillen over scopeafbakening of contractuele verplichtingen - hanteren partijen een escalatiepad naar directieniveau.

Dit escalatiepad houdt minimaal in dat de verantwoordelijk directeur of gemachtigde vertegenwoordiger van de Opdrachtgever en de accountverantwoordelijke van de Opdrachtnemer gezamenlijk binnen 15 werkdagen na escalatie overleg voeren. De nadere uitwerking van de escalatiestructuur, inclusief de betrokken functionarissen en drempelcriteria, wordt vastgelegd in D04 – DAP - Governance & overlegstructuur.

De nadere verdeling van verantwoordelijkheden en de samenwerkings- en escalatieafspraken worden vastgelegd in de Overeenkomst en bijbehorende bijlagen.

### **2.4.5 Licentiebeheer en proactieve rol**

Tot de ICT-dienstverlening behoort mede het licentiebeheer ten behoeve van de Aanbestedende dienst. De Opdrachtnemer beheert de licenties die benodigd zijn voor de uitvoering van de ICT-dienstverlening, waaronder licenties voor software, platforms en cloudcomponenten die voor hun werking en ondersteuning afhankelijk zijn van actieve update- of supportrechten. De Opdrachtnemer attendeert tijdig op verloop, wijzigingen of het naderen van het einde van update- of supportperioden en verzorgt, waar van toepassing, namens en voor rekening van de Aanbestedende dienst de inkoop en doorlevering daarvan. Licenties voor door Opdrachtnemer ingezette beheertools (zoals RMM, monitoring en ticketingsystemen) zijn verdisconteerd in de Beheervergoeding en worden niet afzonderlijk in rekening gebracht. Alle overige licenties worden, voor zover van toepassing, afzonderlijk in rekening gebracht en de Aanbestedende dienst is rechthebbende op deze overige licenties.

## 2.4.6 Levenscyclusbeheer (LCM)

Levenscyclusbeheer (LCM) maakt integraal onderdeel uit van de ICT-dienstverlening. De Opdrachtnemer bewaakt, plant, adviseert over en ondersteunt de tijdige vervanging, vernieuwing en actualisering van componenten binnen de bestaande ICT-omgeving, voor zover dit noodzakelijk is vanuit einde levensduur, einde ondersteuning, informatiebeveiliging, beheersbaarheid of continuïteit.

LCM omvat alle componenten binnen scope: hardware, software, firmware, licenties (inclusief update- en supportcontracten) en cloudplatformen.

Voor de uitvoering van vervangingen en vernieuwingen wordt het volgende onderscheid gehanteerd:

- **Standaard LCM:** Routinematige en planmatige LCM-activiteiten binnen de bestaande architectuur die geen projectmatige sturing vereisen. Deze werkzaamheden vallen onder het Beheer (all-in). Dit omvat onder meer reguliere patches, versie-updates en de 1-op-1 vervanging van hardware-assets.
- **Projectmatig LCM:** Vervangingen of vernieuwingen die vanwege hun omvang (richtlijn > 16 uur), complexiteit of risicoprofiel een projectmatige sturing en risicobeheersing vereisen. Hoewel deze werkzaamheden betrekking hebben op de bestaande scope (zoals de vervanging van de centrale netwerkinfrastructuur), worden deze gekwalificeerd als Project en als zodanig afzonderlijk geoffereerd en opgedragen.

De Opdrachtnemer houdt de CMDB en relevante LCM-informatie actueel ter ondersteuning van de planning, uitvoering en periodieke evaluatie van de benodigde LCM-activiteiten.

## 2.4.7 Overdraagbaarheid en Exit by design

De Opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat een gecontroleerde en aantoonbare overdracht aan een nieuwe leverancier of interne beheerder te allen tijde mogelijk is. Dit vereist in ieder geval dat:

- configuraties, documentatie en beheerprocessen actueel, overdraagbaar en reproduceerbaar worden gehouden;
- geen afhankelijkheid ontstaat van specifieke tooling, platforms of kennis die uitsluitend bij de Opdrachtnemer of diens Derden berust;
- relevante beheerinformatie, configuratie-informatie en afhankelijkheden aantoonbaar worden vastgelegd;
- de CMDB en overige relevante beheerdocumentatie gedurende de gehele looptijd actueel worden gehouden.

Exit by design is een doorlopende verplichting en niet uitsluitend een activiteit aan het einde van de Overeenkomst. De nadere uitwerking is opgenomen in het PvE.

## 2.5 Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB als referentiekader

De Aanbestedende dienst heeft een Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB opgesteld voor toegang, scheiding en informatiebeveiliging. Dit kader beschrijft richtlijnen voor de gewenste samenhang, overdraagbaarheid en beheersbaarheid binnen dit domein.

Het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB:

- is geen uitgewerkt ontwerp of blauwdruk;
- schrijft geen specifieke producten, configuraties of implementaties voor;
- vormt geen zelfstandige set eisen naast het Programma van Eisen;
- is beperkt tot de domeinen toegang en beveiliging en ziet niet op andere ICT-domeinen zoals applicatie-, data-, of bedrijfsarchitectuur.

Het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB wordt wél gebruikt als referentiekader binnen het domein toegang en beveiliging teneinde:

- impliciete aannames en afhankelijkheden expliciet te maken;
- ongewenste of onbewuste leveranciersafhankelijkheden te helpen voorkomen;
- overdraagbaarheid en continuïteit bij wijziging van leverancier of inrichting te ondersteunen.

De Aanbestedende dienst erkent dat de toepassing van de uitgangspunten uit het Architectuurkader

Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB in de praktijk afhankelijk is van factoren zoals de bestaande inrichting, technische haalbaarheid en afstemming met betrokken partijen. Het Architectuurkader geldt daarom niet als een resultaatsverplichting tot (door)ontwikkeling of herontwerp van bestaande voorzieningen.

De Opdrachtnemer betreft het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB bij de uitvoering van zijn beheeractiviteiten binnen het eigen domein. Dit geldt in het bijzonder bij wijzigingen, het toepassen van uitzonderingen en levenscyclusvervangingen. De Opdrachtnemer maakt hierbij relevante keuzes, afhankelijkheden en eventuele afwijkingen expliciet, motiveert deze en legt deze vast conform de overeengekomen regie- en overlegstructuur.

Afwijkingen of uitzonderingen op het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in beperkte mate voorkomen. Indien hiervan sprake is, worden deze afwijkingen of uitzonderingen door de Opdrachtnemer tijdig en expliciet ingebracht binnen de overeengekomen regie- en overlegstructuur. Daarbij worden in ieder geval de aanleiding, de impact en de eventueel te treffen beheersmaatregelen inzichtelijk gemaakt en vastgelegd.

## 2.6 Afbakening van de opdracht

### Scope van de Opdracht

De Opdracht ziet op het Beheer (all-in), de voor de uitvoering noodzakelijke afstemmings-, coördinatie- en opvolgingswerkzaamheden en de uitvoering van Standaard LCM ten aanzien van de bestaande ICT-omgeving. Tot de Opdracht behoren alle reguliere en terugkerende werkzaamheden die nodig zijn om de bestaande ICT-omgeving binnen scope operationeel, veilig en beheersbaar te houden. Dit omvat in ieder geval:

- Regulier beheer van de gehele ICT-omgeving, inclusief operationele monitoring, logging en de reguliere beoordeling en opvolging van signalen uit de in-scope beheerde voorzieningen;
- Het uitvoeren van patches, updates en hardening-maatregelen;
- Back-up- en restore-activiteiten conform de overeengekomen parameters;
- Identiteits- en toegangsbeheer binnen het overeengekomen Zero Trust-kader;
- Printvoorzieningen (ICT-zijde) en de daarbij behorende ondersteuning;
- Beheerhandelingen via centrale consoles met een beperkte tijdsinspanning (richtlijn < 4 uur) en de overeengekomen Standaard Wijzigingen (SWC).

Onder printvoorzieningen (ICT-zijde) wordt in dit verband verstaan: het operationeel beheer van de printomgeving aan de ICT-zijde, waaronder in ieder geval beheer van printconfiguraties, koppelingen, authenticatie, gebruikersbeheer, printbeleid, monitoring, incidentafhandeling en ketenregie richting printerleverancier(s). De feitelijke inrichting van de printvoorziening kan per deelnemer verschillen. Hardware-onderhoud van printers en fysieke logistiek en supplies, zoals toners en papier, vallen niet onder de scope van de Opdracht.

Onder back-up- en restore-activiteiten wordt in dit verband verstaan: het operationeel beheer van back-up- en restoreprocessen, waaronder monitoring, signalering, opvolging van afwijkingen en uitvoering van restores. Voor Microsoft 365-data (OneDrive, SharePoint en Teams) levert de Opdrachtnemer tevens een back-upoplossing. De levering van de bijbehorende back-updienst, inclusief licenties en opslag, wordt separaat inzichtelijk gemaakt in het prijzenblad.

De reguliere dienstverlening omvat niet zonder meer afzonderlijke security-operatiediensten zoals MDR-, proactieve dreigingsdetectie, threat intelligence, 24/7 SOC-bezetting of SIEM-correlatie. Deze diensten vallen uitsluitend onder de optionele uitbreiding 'Uitgebreide security monitoring' (zie Bijlage 03 - Prijzenblad) voor zover deze afzonderlijk zijn geoffreerd en overeengekomen.

### Add-on diensten

De volgende diensten maken functioneel onderdeel uit van de ICT-dienstverlening, maar worden vanwege deelnemer-specifieke verschillen en prijs-transparantie afzonderlijk inzichtelijk gemaakt in het Prijzenblad:

- levering en licentiëring van een dedicated cloudback-upoplossing voor Microsoft 365-data (OneDrive, SharePoint en Teams), inclusief de daarbij behorende opslagcapaciteit

### Optionele dienst

De volgende dienst wordt optioneel uitgevraagd en maakt geen onderdeel uit van de reguliere dienstverlening. Inschrijvers dienen voor deze optie een separate prijsopgave te doen:

- uitgebreide security monitoring en analyse, waaronder MDR-, SIEM- en/of SOC-diensten, voor zover deze uitgaat boven de reguliere beoordeling en opvolging van beveiligingssignalen uit de in-scope beheerde beveiligings-, logging- en monitoringvoorzieningen

## 2.7 Voorbehoud toekomstige platformwijziging

De Aanbestedende dienst erkent dat zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ontwikkelingen kunnen voordoen op het gebied van wet- en regelgeving, informatiebeveiliging, datasoevereiniteit en platformbeleid. Dergelijke ontwikkelingen kunnen aanleiding geven om de gemaakte platformkeuzes ten aanzien van de ICT-omgeving geheel of gedeeltelijk opnieuw te beoordelen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij in dergelijke situaties proactief bijdraagt aan de inhoudelijke verkenning van mogelijke gevolgen voor de ICT-omgeving, waaronder de technische haalbaarheid, relevante afhankelijkheden, overdraagbaarheid van voorzieningen en de gevolgen voor de continuïteit van de ICT-dienstverlening. Als uitvoerende partij binnen de overeenkomst beschikt de Opdrachtnemer over actuele kennis van de bestaande inrichting en van de (on)mogelijkheden en ambities van de Aanbestedende dienst, en kan hij vanuit die positie een inhoudelijk waardevolle en onderbouwde bijdrage leveren aan deze verkenning.

Een ingrijpende migratie naar een ander platform die verder gaat dan beheer en LCM-vervanging binnen de bestaande scope kan echter kwalificeren als een wezenlijke wijziging van de Opdracht. In dat geval kan de Aanbestedende dienst besluiten de betreffende noodzakelijke en/of gewenste wijzigingen niet door Opdrachtnemer binnen deze Overeenkomst uit te laten voeren, maar de lopende Overeenkomst (deels) te beëindigen en (een deel van) de ICT-dienstverlening opnieuw aan te besteden.

Dit voorbehoud van tussentijdse (gedeeltelijke) beëindiging laat onverlet dat van de Opdrachtnemer binnen de overeengekomen scope wordt verwacht dat hij overdraagbaarheid en continuïteit actief ondersteunt. Dit doet hij onder meer door het toepassen van Exit-by-design principes, waaronder begrepen het actueel houden van documentatie, configuratie en afhankelijkhedenoverzichten, en het maken en naleven van overdrachtsafspraken.

## 3 Planning en inlichtingen

### 3.1 Voorgenomen planning

Onderstaande planning is een streefplanning. Aan onderstaande data kunnen daarom geen rechten worden ontleend. De definitieve planning wordt gepubliceerd en actueel gehouden op TenderNed.

Openbare Europese Aanbesteding:	
Publicatie Aanbestedingsdocumenten	Vrijdag 3 april 2026
<b>Sluitingsdatum indienen vragen (ronde I)</b>	Vrijdag 17 april 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde I)	Donderdag 23 april 2026
<b>Sluitingsdatum indienen vragen (ronde II)</b>	Vrijdag 8 mei 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen (ronde II)	Donderdag 14 mei 2026
<b>Sluitingsdatum indienen Inschrijving</b>	Vrijdag 5 juni 2026 17:00 uur
Opening van Inschrijvingen	Maandag 8 juni 2026
Publicatie voornemen tot gunning	Vrijdag 26 juni 2026
Publicatie definitieve gunning	Vrijdag 17 juli 2026
Ondertekening Overeenkomst	Juli/augustus 2026
Ingang van Overeenkomst	Augustus 2026

### 3.2 Stellen van vragen door Inschrijvers

De Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van deze Aanbestedingsdocumenten vragen te stellen. Deze vragen kunnen conform de hierboven aangegeven planning via TenderNed worden gesteld. Inschrijvers worden verzocht zo mogelijk alle vragen te stellen in de eerste inlichtingenronde.

Na deze 1<sup>e</sup> gelegenheid tot het stellen van vragen rekent Aanbestedende dienst in Ronde II enkel nog op urgente vragen en eventuele resterende onduidelijkheden na de beantwoording van deze vragen.

Elke vraag dient separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar de Aanbestedingsdocumenten zonder uw eigen bedrijfsgegevens te noemen.

Let op: een Inschrijver kan verzoeken om bepaalde informatie niet in de NvI op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Onderneming (vertrouwelijke vraag). Hiertoe dient de Inschrijver bij het stellen van de vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten en het verzoek te motiveren. Wanneer de Aanbestedende dienst dit verzoek afwijst laat zij dit aan de desbetreffende Inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de Inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben, dient de vraag opnieuw via TenderNed te worden gesteld als niet individuele vraag.

### 3.3 Nota's van Inlichtingen (Nvl)

De Aanbestedende dienst beantwoordt via een Nvl de op correcte wijze ingediende verzoeken en vragen via een publicatie op TenderNed. De Aanbestedende dienst kan middels de Nvl Aanbestedingsdocumenten wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het sluitingstijdstip van de Inschrijvingen. Bij uw inschrijving moet u uitgaan van de meest recente versie van de gepubliceerde documenten.

Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden in en vragen over de Aanbestedingsdocumenten kunt u indienen via TenderNed. De sluitingsdatum voor het stellen van vragen is in de aangegeven planning opgenomen. Indien een vraag of suggestie na de daarvoor gestelde termijn is ingediend wordt deze alleen beantwoord indien dit antwoord belangrijke informatie bevat voor alle Inschrijvers. De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven eerder gepubliceerde documenten. Mededelingen, toezeggingen of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, die niet in een Nota van inlichtingen zijn vastgelegd en niet via TenderNed zijn gecommuniceerd, zijn niet bindend.

### 3.4 Opening van Inschrijvingenkuis

Op de uiterste inschrijfdatum/tijdstip wordt de kuis in TenderNed geopend en worden alle tijdig ingezonden Inschrijvingen geopend. Hiervan wordt een proces-verbaal opgemaakt dat wordt gepubliceerd via TenderNed.

### 3.5 Algemene communicatie

Als Aanbestedende dienst treedt op:

Stichting ICT Beheer  
Raadhuisplein 7  
2132 TX Hoofddorp

Contactpersoon voor deze aanbesteding is Harry Boog (projectleider aanbesteding).

Deze aanbestedingsprocedure en de algehele communicatie vindt plaats via TenderNed. Informatie over TenderNed is te vinden op: <https://www.tenderned.nl>. Wanneer u technische problemen ervaart of vragen heeft over de werking van TenderNed, neemt u dan contact op met de servicedesk van TenderNed.

Het is tijdens de aanbestedingsprocedure niet toegestaan op een andere wijze dan via TenderNed te communiceren met de Aanbestedende dienst omtrent deze aanbesteding. Vragen en/of opmerkingen die niet via TenderNed aan de Aanbestedende dienst zijn gericht, worden niet in behandeling genomen. Elke poging tot beïnvloeding van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers kan ertoe leiden dat de desbetreffende Inschrijving terzijde wordt gelegd. De Inschrijver dient zich eveneens in alle gevallen te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die betrokkenen bij deze aanbesteding kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat diens Inschrijving terzijde wordt gelegd.

## 4 Voorschriften Inschrijving

### 4.1 Vormvereisten inzake indienen van de Inschrijving

Inschrijver moet zijn Inschrijving en alle in te dienen documenten tijdig digitaal indienen via de TenderNed inschrijfmodule (kluis). Voor dit sluitingstijdstip geldt de digitale klok zoals getoond in TenderNed.

Het indienen van varianten is bij deze aanbesteding niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

De ingediende Inschrijvingen worden digitaal bewaard in de aanbiedingskluis. De Aanbestedende dienst kan deze aanbiedingskluis niet eerder openen dan na het sluitingstijdstip. Na het sluitingstijdstip kan er niets meer worden ingediend. Te laat ingediende inschrijvingen worden terzijde gelegd.

### 4.2 Collusie, Verbod onderling overleg Inschrijvers

Het is Inschrijver op straffe van terzijdelegging of uitsluiting niet toegestaan om stilzwijgend of door onderling overleg met andere Inschrijvers inschrijvingen met elkaar af te stemmen. Bij en door inschrijving verklaart u als Inschrijver dat uw inschrijving onafhankelijk tot stand is gekomen. Deze voorwaarde draagt bij aan het waarborgen van objectiviteit en fairness in de aanbestedingsprocedure.

Van een concern, holding of een groep mogen niet meerdere entiteiten inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), ook niet indien zij kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Dit kan leiden tot terzijdelegging dan wel uitsluiting van alle tot het betreffende concern holding /groep behorende Inschrijvers.

### 4.3 Aan te leveren stukken bij de Inschrijving

Inschrijver dient onderstaande documenten bij de Inschrijving toe te voegen:

#### Checklist gevraagde gegevens (bij Inschrijving)

1. Aanbiedingsbrief (Bijlage 01).
2. UEA('s) ingevuld en door een bevoegde persoon (digitaal) ondertekend (bijlage 02).
3. Uittreksel(s) handelsregister (+ evt. volmachten) ter validatie rechtsgeldigheid (digitale) ondertekening.
4. Prijzen- en tarievenblad rechtsgeldig door een bevoegde persoon (digitaal) ondertekend Prijzen- en tarievenblad (bijlage 03).
5. De uitwerking van de Gunningscriteria kwaliteit.
6. Ingevuld Programma van Eisen (Bijlage 11).
7. Ingevuld invulblad Doelen-KPI-SLA (Bijlage 12b).

## Referenties formulier bijlage 14

### 4.4 Aan te leveren stukken bij voorlopige gunning

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving en het ondertekenen van bijlage 01 Aanbiedingsbrief dat de Inschrijver in geval van voorlopige gunning onderstaande documenten binnen 7 kalenderdagen aan Aanbestedende dienst ter verificatie aanlevert. Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig kunnen aanleveren van de bewijsmiddelen en houdt rekening met de doorlooptijden van het aanvragen hiervan.

#### Checklist gevraagde gegevens (bij voorlopige gunning)

1. Kopie van een ISO 27001-certificaat of daaraan gelijkwaardig
2. [optioneel Kopie van een ISO 9001:2015-certificaat of daaraan gelijkwaardig]
3. Kopie van BAV- of Beroepsaansprakelijkheidsverzekeringsspolis- of certificaat
4. Gedragsverklaring Aanbesteden ([www.justis.nl](http://www.justis.nl))
5. Verklaring Afdracht Belastingen/Sociale Premies

### 4.5 Gestanddoeningstermijn Inschrijving

Voor het indienen van de Inschrijving dient de Inschrijver zijn Inschrijving gestand te doen tot minimaal 90 dagen na het moment van sluiting. In verband met de mogelijkheid dat tegen de Gunningsbeslissing rechtsmaatregelen

worden getroffen, dient de Inschrijver de Inschrijving in elk geval aanvullend gestand te doen tot 30 kalenderdagen na de uitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

#### 4.6 Prijsstelling en facturering

Inschrijver dient bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad volledig in te vullen en bij de Inschrijving in te dienen als separaat document. Voor de prijzen gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijvers kunnen één keer een Inschrijving uitbrengen. De prijs wordt opgegeven in euro's, exclusief BTW. Voor onderdelen waar daadwerkelijk geen kosten mee samenhangen, wordt € 0,00 ingevuld. Dit met inachtneming van het bepaalde in § 4.16, waarin is aangegeven dat niet manipulatief, irrealistisch of strategisch ingeschreven mag worden. Negatieve bedragen zijn niet toegestaan;
- De offerteprijs moet op een integrale kostprijs gebaseerd zijn. Dit houdt in dat alle kosten voor de Dienstverlening volgens de gestelde Eisen en de uitwerkingen van de Wensen hierin zijn meegenomen. De Aanbestedende dienst accepteert geen andere kosten dan vermeld in het Prijzen- en tarievenblad ten aanzien van de overeen te komen Opdracht (behoudens expliciet later overeengekomen Projectkosten of Niet-standaard wijziging.
- Regie en verbetersturing. In het prijzenblad worden Regie- en innovatie apart geprijsd. Geef daarom voor Regel 22 van het prijzenblad een reële prijs op en volsta niet met € 0,00. Dat wordt als irrealistisch beoordeeld.

Let op: het prijzenblad wordt ook beoordeeld op ongebruikelijke prijspatronen zoals bijvoorbeeld extreem lage gebruikersprijzen gecombineerd met hoge regiekosten. Dit kan wijzen op strategische prijszetting.

De financiële afspraken, prijsgrondslagen en facturatievoorwaarden die gelden voor de uitvoering van de Overeenkomst zijn vastgelegd in Bijlage 04 - DFA. De in Bijlage 03 opgegeven prijzen worden uitgevoerd en gefactureerd conform de bepalingen in Bijlage 04.

#### 4.7 Algemene voorwaarden

Door Inschrijving stemt de Inschrijver in met de aanbestedingsprocedure en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden, alsmede met (de inhoud) van de Aanbestedingsdocumenten.

De Hoofdovereenkomst op basis van de GIBIT 2025 is als bijlage 05 in concept bijgevoegd en maakt integraal deel uit van deze aanbesteding. De GIBIT 2025 (bijlage 08a en 08b) is op de uitvoering van de Opdracht van toepassing voor zover daarvan in de Hoofdovereenkomst niet (uitdrukkelijk) is afgeweken. De inhoud van de Hoofdovereenkomst, inclusief bijlagen is leidend boven de hierop van toepassing verklaarde GIBIT 2025-voorwaarden.

Bij tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten geldt (van hoog naar laag) de volgende rangorde:

1. Hoofdovereenkomst (definitief) inclusief alle bijlagen
2. Aanbestedingsleidraad en Nota('s) van Inlichtingen.
3. GIBIT 2025;
4. Inschrijving van Inschrijver.

(Algemene) leveranciersvoorwaarden, waaronder NL-digital-voorwaarden zijn expliciet niet van toepassing en worden niet geaccepteerd als vervanging van de GIBIT 2025.

#### 4.8 Vertrouwelijkheid

Van Inschrijvers wordt verwacht vertrouwelijkheid in acht te nemen ter zake van alle vertrouwelijke informatie welke hen bekend is of wordt van de Aanbestedende dienst. De informatie die aan de Inschrijver ter beschikking staat, wordt niet aan derden verstrekt en wordt slechts gedeeld met leden van het Aanbestedingsteam voor zover dit noodzakelijk is voor het doen van de Inschrijving. Inschrijver kan de genoemde informatie delen met de in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. In een dergelijk geval blijft Inschrijver hoofdelijk verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht door genoemde derden.

Aanbestedende dienst behandelt alle door de Inschrijvers in het kader van deze aanbesteding ingediende documenten vertrouwelijk en maakt deze niet openbaar aan derden, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe in rechte wordt gedwongen en/of voor zover de Aanbestedende dienst die gegevens in het kader van de motivering

van de Gunningsbeslissing dan wel voor een in rechte in te nemen standpunt nodig heeft en/of wanneer er een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat. Aanbestedende dienst oordeelt of openbaarmaking nodig is in de hiervoor beschreven situaties.

#### 4.9 Intellectueel eigendom

De ontvangen Inschrijvingen, ingediende documenten en/of correspondentie worden na afloop van de aanbestedingsprocedure niet aan Inschrijver geretourneerd. De Inschrijvers verlenen op voorhand een gebruiksrecht aan de Aanbestedende dienst om de ontvangen informatie – voor zover nodig - te gebruiken in het kader van de aanbestedingsprocedure, o.a. ten behoeve van publicatie op TenderNed.

#### 4.10 Inschrijvingsvergoeding

Aan de Inschrijvers wordt geen tegemoetkoming betaald in de vorm van een Inschrijvingsvergoeding tenzij de Aanbestedende dienst dit proportioneel acht.

#### 4.11 Volledigheid, juistheid en verzoeken om verduidelijking

Onvolledig of onjuist beantwoorde vragen c.q. ingediende documenten kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname. Aanbestedende dienst behoudt zich evenwel het recht voor om verduidelijking van de Inschrijving te verlangen, waaraan Inschrijver vervolgens binnen de alsdan door de Aanbestedende dienst gestelde termijn dient te voldoen. De Aanbestedende dienst kan besluiten de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, uit te nodigen voor een gesprek over zijn Inschrijving ter verificatie van gegevens. Dit verificatiegesprek staat los van de bewijsstukken die de Aanbestedende dienst ter controle van de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opvraagt. Blijkt tijdens het verificatiegesprek met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan kan de betreffende Inschrijving alsnog terzijde worden gelegd. Alsdan wordt in beginsel een verificatiegesprek met de als tweede in rang geëindigde Inschrijver gestart.

#### 4.12 Ongeldige Inschrijvingen

Een Inschrijving kan ongeldig worden verklaard als deze:

- niet volledig is ingevuld, niet rechtsgeldig is ondertekend en/of bijlagen ontbreken;
- onder een voorwaarde is ingediend;
- als variant is ingediend;
- anderszins niet voldoet aan de vereisten in de Aanbestedingsleidraad (incl. bijlagen).

In geval van een ongeldige Inschrijving wordt de desbetreffende Inschrijving terzijde gelegd.

In geval van een gebrek dat eenvoudig kan worden hersteld, waarbij de mededinging tussen de Inschrijvers niet nadelig wordt beïnvloed kan de Aanbestedende dienst de desbetreffende Inschrijver daartoe verzoeken. Eenvoudig herstel is o.a. aan de orde bij een kennelijke vergissing, zoals ontbrekende NAW-gegevens. Als deze Inschrijver niet of te laat gebruik maakt van de geboden herstelkans wordt de desbetreffende Inschrijving alsnog terzijde gelegd.

Indien blijkt dat één of meerdere documenten is ondertekend door een persoon die op het moment van Inschrijving daartoe niet bevoegd was kan de Aanbestedende dienst de betreffende Inschrijver in de gelegenheid stellen dit ondertekeningstekort te herstellen. Dit herstel dient te gebeuren binnen een termijn van 2 werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van het herstelverzoek via TenderNed.

#### 4.13 Tegenstrijdigheden en/of bezwaren

Mocht Inschrijver onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden aantreffen, dan wel anderszins bezwaren hebben tegen de procedure, de voorwaarden en/of Eisen maakt de Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk tot de sluitingstermijn voor het indienen van vragen aan de Aanbestedende dienst kenbaar met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing, via TenderNed.

Van Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dit betekent dat een Inschrijver geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die door Inschrijver niet binnen de hiervoor genoemde termijn aan de orde zijn gesteld, terwijl dit redelijkerwijs wel mogelijk was geweest (rechtsverwerking).

#### 4.14 Klachtenprocedure

Een klacht over deze aanbesteding(s)procedure kan digitaal worden ingediend bij het Klachtenmeldpunt van de

Aanbestedende dienst op het email adres: [klachten.aanbesteden@cpunt.nl](mailto:klachten.aanbesteden@cpunt.nl) conform de klachtenregeling van de Aanbestedende dienst. Zie Klachtenregeling aanbestedingen SIB bijlage 15.

#### 4.15 Taal en toepasselijk recht

Alle correspondentie en communicatie in het kader van deze aanbesteding en hieruit voortvloeiende (uitvoering van de) Overeenkomst vindt uitsluitend in de Nederlandse taal plaats. Deze aanbesteding wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Holland Locatie Haarlem.

#### 4.16 Manipulatieve, irreële of strategische Inschrijving

Het indienen van een manipulatieve, strategische of irreële Inschrijving is niet toegestaan en kan tot uitsluiting leiden. Een Inschrijving, die geen reëel beeld geeft en niet voldoet aan de minimale Gunningcriteria niet is toegestaan. De prijzen per onderdeel moeten reëel en marktconform zijn (kortingen daargelaten). Kortingen moeten reëel zijn en mogen niet gebruikt worden om de beoordelingssystematiek te doorkruisen c.q. met het doel van manipulatie) Wanneer er bij het openen van de Inschrijving twijfel bestaat over de realiteit en marktconformiteit van de ingediende prijzen kan Inschrijver gevraagd worden om nader toe te lichten waarom de ingediende prijs (per onderdeel) reëel en marktconform zijn.

## 5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

### 5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen opgenomen die. In de volgende paragrafen staat per criterium welke informatie de Inschrijver wanneer dient in te dienen om te verklaren dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat aan de gestelde Geschiktheidseisen wordt voldaan. Aan de bijlagen behorende bij deze aanbesteding mag niets gewijzigd worden op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding.

### 5.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dient volledig, ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger en naar waarheid te worden ingevuld en toegevoegd te worden aan de Inschrijving (bijlage 02 UEA). Het niet of niet naar waarheid invullen van het UEA leidt tot uitsluiting. Door het ondertekenen van het UEA gaat Inschrijver akkoord met:

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel A: Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel B: Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;

De in deel 3 van de betreffende verklaring vermelde uitsluitingsgronden bij onderdeel C. In de verklaring zijn de uitsluitingsgronden aangevinkt die van toepassing zijn.

Om de rechtmatige ondertekening van het door de Inschrijver ingediende UEA te controleren moet de Inschrijver een Uittreksel Handelsregister (specifiek voor Nederland: uittreksel van de Kamer van Koophandel) bij de Inschrijving voegen. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving, en dient de naam te bevatten van de ondertekenaar van de Inschrijving (specifiek: bijlage 01 Aanbiedingsbrief, bijlage 02 UEA en bijlage 03 Prijzen- en tarievenblad). Eventueel dienen hiertoe meerdere uittreksels/volmachten geleverd te worden, zodat eenduidig herleidbaar is dat de ondertekening van de Inschrijving (UEA) door de ondertekenaar rechtsgeldig is. Eventueel kan hierbij tevens gebruik worden gemaakt van een volmacht. Deze Eis geldt ook voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband.

De Inschrijver dient een complete Inschrijving in, waarbij alle bescheiden zoals genoemd in § 4.3 van deze Aanbestedingsleidraad worden gevoegd bij de Inschrijving. Om de verdere juistheid van de door de Inschrijver ingediende Inschrijving en UEA te controleren moet de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, op het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst aanvullend en per ommekeer de bewijsmiddelen in § 4.4. aanleveren.

- Ten aanzien van de Gedragsverklaring Aanbesteden geldt: Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat de uitsluitingsgronden IIIA en IIIC, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op Inschrijver niet van toepassing zijn. Inschrijver levert bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

- Ten aanzien van een Verklaring Afdracht Belastingen en Sociale Premies van de Belastingdienst geldt: Inschrijver kan door middel van deze verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de aanmelding, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond IIIB, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), op Inschrijver niet van toepassing is. Deze Eis geldt voor alle eventuele deelnemers aan een Samenwerkingsverband. Inschrijver(s) lever(t)(en) bewijs in geval van voorlopige gunning van de Opdracht.

Inschrijver(s) dien(t)(en) deze aanvullende bewijsmiddelen per ommegaande, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen via TenderNed aan te leveren aan de Aanbestedende dienst. Voor zover blijkt dat Inschrijver(s) niet in staat is/zijn (tijdig) bewijsmiddelen te overleggen en uitsluiting alsnog volgt, staat het de Aanbestedende dienst vrij om de eerstvolgende gegadigde, die op grond van de gunningscriteria niet voor gunning in aanmerking kwam, alsnog uit te nodigen om bewijsmiddelen te overleggen en voor zover er geen sprake is van uitsluitingsgronden en deze Inschrijver in staat is gebleken te voldoen aan de Geschiktheidseisen en andere Eisen tot gunning over te gaan.

### 5.3 Combinatievorming en onderaanneming

De Aanbestedingswet geeft de ruimte om een Samenwerkingsverband te vormen, bijvoorbeeld met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen en/of dat ze gezamenlijk de Opdracht kunnen uitvoeren. Dit betekent dat het indienen van de Inschrijving kan worden gedaan door een 'zelfstandige Onderneming', een 'Combinatie van Ondernemingen' of in de vorm van 'hoofd- en onderaanneming'.

### 5.4 Zelfstandige Ondernemer

De Inschrijving kan worden ingediend door een zelfstandige Onderneming.

De zelfstandig Ondernemer kan daarbij een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Van de Derde op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de Geschiktheidseisen dient een UEA te worden overlegd met daarbij het /de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

#### 5.4.1 Een Combinatie

Een Combinatie houdt in dat meerdere Ondernemingen gezamenlijk één Inschrijving indienen om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidscriteria omdat ze gezamenlijk de Opdracht uitvoeren (hier wordt dus niet bedoeld een hoofd- en onderaanneming. Alle leden van de Combinatie zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de eventueel te verlenen Opdracht.

De Inschrijver dient in zijn Inschrijving duidelijk te vermelden (conform bijlage 02 UEA) welke activiteiten door welke van de leden van de Combinatie worden uitgevoerd. De Inschrijver dient aan te geven wie de leiding heeft en penvoerder is en aanspreekpunt voor de Opdrachtgever is tijdens de aanbesteding en de eventuele uitvoering van de Opdracht. Een bijgevoegde aanbestedingsbrief is hiervoor het meest geschikt.

Indien een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dient ieder lid van de Combinatie alle bewijsmiddelen naast het UEA in te dienen als ware het een zelfstandige Inschrijver ingevolge welke alle tot de Combinatie behorende Ondernemingen zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de gehele Opdracht. Een Combinatie kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer van de Combinatie zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het/de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

Na Inschrijving is wijziging van de samenstelling van een Combinatie uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever en mits dit geen wezenlijke wijziging oplevert. Opdrachtgever kan aan een dergelijke goedkeuring nadere voorschriften verbinden.

#### 5.4.2 Hoofd- en onderaanneming

Wanneer de Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemers, vermeldt hij in onderdeel IID van het UEA alle door Inschrijver in te schakelen onderaannemers en geeft hij expliciet aan voor welk onderdeel van de Opdracht de betreffende onderaannemers zullen worden ingezet. Na Inschrijving mogen onderaannemers waarvoor een beroep op draagkracht is gedaan alleen worden ingeschakeld en/of vervangen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. De Inschrijver draagt dan evenwel de volledige aansprakelijkheid voor het inzetten van eventuele overige onderaannemers, behoudens aantoonbare overmachtssituaties.

Een hoofdaannemer kan een beroep doen op een Derde met als doel om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen (een Derde kan een onderaannemer zijn, maar hoeft dat niet in alle gevallen te zijn). Deze Derde dient eveneens een UEA te overleggen met daarbij het/de uittreksel(s) handelsregister voor de controle op rechtmatigheid van de handtekening op dit UEA.

De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht en is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Voor onderaannemers waarvoor geen beroep op draagkracht wordt gedaan behoeft geen UEA en uittreksel(s) handelsregister worden overlegd. Wel dienen zij vermeld te worden op de UEA van de hoofdaannemer.

## 5.5 Aanvullende Geschiktheidseisen

### 5.5.1 Financiële zekerheidstelling

Inschrijver beschikt uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening en gedurende de looptijd van de Overeenkomst over ten minste een van de volgende aansprakelijkheidsverzekeringen:

- Een bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid, conform GIBIT 2025, artikel 17;
- Een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's, conform GIBIT 2025 artikel 17.

Ook een hiertoe door de verzekeraar opgesteld verzekeringscertificaat wordt geaccepteerd. Mocht uit de controle van de bewijsmiddelen blijken dat Inschrijver toch niet voldoet dan wordt deze Inschrijver alsnog uitgesloten.

### 5.5.2 Technische bekwaamheid

#### 5.5.2.1 Referentie technische bekwaamheid

De Inschrijver toont zijn technische bekwaamheid aan door het overleggen van een referentieformulier van twee (2) referentieopdrachten. Inschrijver moet aantonen dat hij kennis heeft van en ervaring heeft met:

1. het leveren van ICT-dienstverlening in een Regie Run-context (stabiele dienstverlening) en;
2. regievoering en proactieve verbetering (continue verbetering) van de ICT-dienstverlening.

Één referentie mag beide gevraagde ervaringsgebieden afdekken, mits daarnaast nog één (1) andere referentie wordt overlegd. In totaal dienen altijd twee (2) referenties te worden ingediend.

Het aantal aangegeven locaties wordt gehanteerd als indicator van organisatorische en beheerscomplexiteit. Vergelijkbare complexiteit kan ook worden aangetoond met referenties met minder fysieke locaties maar met een hoge mate van functionele, organisatorische of technische variatie.

Een referentie uit een andere publieke of semipublieke multi-site organisatie wordt als gelijkwaardig beschouwd, mits aan de gestelde eisen is voldaan.

De referent moet desgevraagd kunnen bevestigen dat de door Inschrijver opgegeven informatie over aard, omvang, looptijd, rol en resultaten van de referentieopdracht juist is.

#### **Referentie 1 – Regie Run (stabiele dienstverlening)**

1. De opdracht is uitgevoerd en/of loopt nog in de laatste drie (3) jaar, gerekend vanaf de uiterste datum voor inschrijving;
2. De Inschrijver ICT-dienstverlening heeft geleverd als een volledig managed dienst, waarbij de Inschrijver optreedt als primaire ICT-dienstverlener en regie voert over beheer en support binnen de overeengekomen scope;
3. De dienstverlening is ingericht op minimale belasting van opdrachtgever en eindgebruikers (bijv. remote-first beheer en support, gestandaardiseerde afhandeling, voorspelbare dienstverlening);
4. De referentieomgeving een setting betreft met meerdere betrokken partijen (opdrachtgever en één of meer (keten)leveranciers) en de Inschrijver aantoonbaar coördineert en bemiddelt richting derden, zodanig dat meldingen en opvolging niet “tussen wal en schip” raken.

#### **Referentie 2 – Regie + proactieve verbetering (continue verbetering)**

1. De opdracht is uitgevoerd en/of loopt nog in de laatste drie (3) jaar, gerekend vanaf de uiterste datum voor inschrijving;

2. De Inschrijver structureel en planmatig heeft gewerkt aan proactieve verbetering van de ICT-dienstverlening (bijv. periodieke evaluaties, verbeterpuntenregister/backlog, prioritering en realisatie);
3. De Inschrijver proactief heeft gesignaleerd en geadviseerd over verbetermaatregelen en de afstemming met opdrachtgever en betrokken derden organiseert;
4. De verbetermaatregelen aantoonbaar zijn geïmplementeerd en geborgd in de uitvoering (bijvoorbeeld in werkwijzen, beheerprocessen en/of inrichting van de ICT-dienstverlening).

### **Vergelijkbaarheid (richtinggevend)**

De referentieopdracht is bij voorkeur uitgevoerd in een context met ca.300 gebruikers, meerdere locaties ( $\pm 10$ , waarvan enkele grotere), meerdere betrokken partijen en een aantoonbare regierol van de Inschrijver.

Onder meerdere betrokken partijen wordt verstaan: opdrachtgever en één of meer derden of ketenleveranciers waarmee in de uitvoering moet worden afgestemd. Onder regierol wordt verstaan: het coördineren, afstemmen, opvolgen en terugkoppelen van werkzaamheden en afhankelijkheden binnen de overeengekomen scope.

### **Aan te leveren**

De Inschrijver levert bij inschrijving per referentie een referentieverklaring aan volgens het in de leidraad opgenomen format/bijlage 14. Een contactpersoon voor verificatie moet op verzoek verstrekt worden.

Indien niet aan beide referentie-eisen wordt voldaan, voldoet de Inschrijver niet aan de geschiktheidseis technische bekwaamheid.

#### 5.5.2.2 **Verplichte certificeringen of gelijkwaardig**

##### **1. ISO/IEC 27001 (informatiebeveiliging) - Inschrijver**

De Inschrijver is zelfstandig in het bezit van een geldig ISO/IEC 27001 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig), afgegeven door een onafhankelijke, geaccrediteerde certificerende instelling. Het certificaat en het bijbehorende scope statement dekken aantoonbaar de dienstverlening die onder deze Opdracht valt.

Voor dit onderdeel kan geen beroep op draagkracht van een Derde worden gedaan.

##### **2. Derden/subverwerkers voor Kritieke beheerplatformen**

Indien Inschrijver gebruik maakt van derden voor het hosten of leveren van één of meer kritieke beheerplatformen, dan toont Inschrijver aan dat deze derden beschikken over:

- een geldig ISO/IEC 27001 certificaat, of
- een aantoonbaar gelijkwaardige, onafhankelijke assurance, zoals SOC 2 Type II en/of ISAE 3402 Type II, passend bij de betreffende dienst en scope.

Dit geldt ongeacht of Inschrijver een beroep doet op draagkracht van deze Derden.

### **Bewijsvoering bij voorlopige gunning (voor alle certificaten/assurance)**

Inschrijver overlegt bij voorlopige gunning als bewijs (voor Inschrijver én, waar van toepassing, voor de in te zetten derden voor kritieke beheerplatformen):

- kopieën van de relevante certificaten (ISO 27001) met geldigheidsduur;
- het bijbehorende scope statement (toepassingsgebied) van de certificering(en);
- voor derden/kritieke beheerplatformen: een overzicht van de gebruikte kritieke beheerplatformen en de bijbehorende leverancier/derde, inclusief het soort assurance (ISO 27001 of SOC2/ISAE) dat daarop van toepassing is;
- indien van toepassing: assurance-rapporten (SOC 2 Type II / ISAE 3402 Type II) of een gelijkwaardig auditrapport (samenvatting/management letter volstaat indien volledige rapportage vanwege vertrouwelijkheid niet kan worden gedeeld), mits de scope en relevantie aantoonbaar zijn.
- indien Inschrijver zich beroept op gelijkwaardigheid van een certificaat/assurance, dient de gelijkwaardigheid ten minste te blijken uit een verklaring waaruit volgt dat wordt voldaan aan de onderliggende eisen van de gevraagde norm.

## 6 Beoordeling en gunning

### 6.1 Relatie PvE (minimumeisen) en gunningscriteria

Het Programma van Eisen (PvE) bevat minimumeisen (ME) die worden getoetst op voldoen/niet voldoen. Aan deze minimumeisen worden geen punten toegekend. De kolom "Oplevering & acceptatie (contractueel)" per eis biedt handvatten voor sturing en acceptatie gedurende de uitvoering. De in deze kolom genoemde stukken dienen bij voorlopige gunning te worden ingediend.

De gunningscriteria (kwaliteit) beoordelen de kwaliteit van de aanpak: aannemelijkheid (realiteitsgehalte), consistentie, toetsbaarheid en uitvoerbaarheid binnen de beschreven context. Waar in een gunningscriterium wordt gevraagd om een concretisering, betreft dit uitsluitend een beknopt voorbeeld of schema binnen de paginalimiet ter toetsbaarheid van de aanpak.

### 6.2 Beoordelingsprocedure

De Aanbestedende dienst beoordeelt de Inschrijvingen in een vaste en transparante volgorde op basis van alle aanbestedingsdocumenten:

1. toetsing op volledigheid en formele vereisten
2. toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen;
3. beoordeling van de Inschrijvingen op basis van de gunningscriteria;
4. beoordeling van de prijs;
5. vaststelling van de eindscore en rangorde.

Inschrijvingen, cq Inschrijvers, die niet voldoen aan formele vereisten, uitsluitingsgronden of geschiktheidseisen worden niet verder beoordeeld. Herstel is uitsluitend mogelijk voor kennelijke en eenvoudig herstelbare gebreken, voor zover dit de mededinging niet schaadt.

De Aanbestedende dienst gunt de opdracht op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV). Dit houdt in dat prijs en kwaliteit worden beoordeeld en vervolgens worden verwerkt in één eindscore op basis van de vooraf vastgestelde weging (zie § 6.3). De kwaliteitsbeoordeling vindt plaats vóór opening en beoordeling van de prijsinformatie. Het beoordelingsteam heeft geen inzage in prijsinformatie gedurende de kwaliteitsbeoordeling.

De inhoudelijke beoordeling wordt uitgevoerd door een multidisciplinair beoordelingsteam van 4 leden, afkomstig uit vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst, met expertise op het gebied van functioneel beheer, informatiemanagement, informatiebeveiliging, IT-governance en contractmanagement. Één lid treedt op als voorzitter en leidt de consensusronde en stelt het gunningsadvies op. De projectleider bewaakt het procesverloop en de procedurele correctheid van de aanbestedingsprocedure. De samenstelling van het beoordelingsteam kan door de Aanbestedende dienst worden aangepast indien een lid onverhoopt uitvalt. De nadere rolverdeling binnen het beoordelingsteam en de ondersteunende rollen van jurist, controller, projectleider en adviseur zijn vastgelegd in het beoordelingsprotocol.

Alle kwaliteitscomponenten worden eerst individueel beoordeeld door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt per gunningscriterium kwaliteit in consensus een eindoordeel vastgesteld, uitgedrukt in een rapportcijfer. Dit rapportcijfer wordt omgerekend naar een percentage en vervolgens naar punten per (sub)criterium. De som van deze punten vormt de kwaliteitscore per Inschrijver.

Voor de in dit hoofdstuk opgenomen kwaliteitscriteria wordt een schriftelijke uitwerking als onderdeel van de Inschrijving verwacht. Folders, brochures, (marketing)bijlagen en internetverwijzingen worden niet als onderdeel van de Inschrijving aangemerkt en worden daarom niet beoordeeld.

Let op: Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, maken tabellen, schema's, voorbeelden en overzichten onderdeel uit van het maximale aantal pagina's van het betreffende gunningscriterium. Per gunningscriterium geldt de paginalimiet zoals opgenomen bij het betreffende criterium.

De tussen haakjes vermelde punten subgunningscriterium geven het relatieve gewicht binnen het gunningscriterium weer. Beoordelaars kennen één integraal rapportcijfer toe aan het gehele criterium; de puntenverdeling dient als

wegingskader bij die integrale consensusbeoordeling en leidt niet tot afzonderlijke, zelfstandig afgeronde deelcijfers.

### 6.3 Gunningscriteria

De opdracht wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Dit betekent dat de gunning plaatsvindt op basis van de relatieve verhouding tussen de aangeboden kwaliteit en de aangeboden prijs, zoals bepaald met de in deze leidraad vastgestelde weging.

De BPKV bestaat uit twee componenten met de volgende maximale punten (weging):

1. Kwaliteit: maximaal 60 punten (weging 60%)
2. Prijs: maximaal 40 punten (weging 40%)

De kwaliteitscomponent wordt beoordeeld op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen kwaliteitsgunningscriteria en de daarbij behorende beoordelingsmethodiek. De prijscomponent wordt beoordeeld op basis van het prijzen- en tarievenblad en de rekenmethodiek. De uitkomst van beide componenten wordt samengebracht in één BPKV-eindscore. De Inschrijver met de hoogste BPKV-eindscore biedt daarmee, gegeven de vastgestelde weging, de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor het voornemen tot gunning.

### 6.4 Gunningscriterium prijs (40% weging)

Het gunningscriterium prijs wordt vastgesteld op basis van het volledig ingevulde prijzen- en tarievenblad (bijlage 03). De prijsbeoordeling is gericht op het verkrijgen van een transparant, vergelijkbaar en realistisch inzicht in de kosten van de gevraagde dienstverlening. De uitkomst van de prijsbeoordeling is de prijsscore. De maximale prijsscore bedraagt 40 punten. Prijzen worden beoordeeld op basis van het volledig ingevulde prijzen- en tarievenblad, met uitsluiting van irreële of strategische Inschrijvingen. Daarbij kan de Aanbestedende dienst de interne consistentie van de prijsopgave betrekken, waaronder de verhouding tussen vaste prijs, variabele tarieven en tarieven voor additionele dienstverlening.

#### 6.4.1 Prijscomponenten

De prijscomponent wordt vastgesteld op basis van het volledig ingevulde prijzen- en tarievenblad en bestaat uit de volgende onderdelen:

##### 1. Reguliere dienstverlening

De Inschrijver geeft voor de reguliere managed ICT-dienstverlening de gevraagde prijzen op in het tabblad Reguliere dienstverlening. Deze dienstverlening omvat de binnen de reguliere dienstverlening vallende standaard beheer- en ondersteuningswerkzaamheden binnen scope. De prijsopgave vindt plaats aan de hand van de in het prijzen- en tarievenblad opgenomen componenten en eenheden, zoals gebruikers, devices, printers, netwerkcomponenten en add-ons.

Voor zover de Inschrijver voor (delen van) de reguliere dienstverlening een hybride prijsmodel hanteert, kan de prijsopgave bestaan uit een combinatie van variabele componentprijzen en een vaste prijscomponent. De Inschrijver licht in dat geval toe welke werkzaamheden en kostenelementen in de onderscheiden prijsregels zijn inbegrepen.

##### 2. Regie, afstemming en proactieve verbetersturing

Voor de stichtingbrede werkzaamheden op het gebied van regie, leveranciersafstemming, coördinatie, proactieve verbetersturing en opvolging van verbetermaatregelen binnen scope geeft de Inschrijver de gevraagde prijs afzonderlijk op in het prijzen- en tarievenblad. De Aanbestedende dienst hecht waarde aan het transparant zichtbaar maken van deze kosten.

##### 3. Projecten en scenario's

De Inschrijver geeft bedragen op voor de in het prijsblad opgenomen projecten en fictieve scenario's, zoals het lifecycle-scenario netwerk. Deze bedragen dienen voor de bepaling van de vergelijkingsprijs, maar leiden niet tot een afnameverplichting.

**Take-over:** De Inschrijver geeft tevens een prijs op voor de initiële Take-over. De prijzen en tarieven voor de Takeover worden niet meegenomen bij de beoordeling van de BPKV-criteria aangezien de zittende Opdrachtnemer anders een aanzienlijk prijsvoordeel zou hebben. De door inschrijvers alhier op te geven prijs dient echter wel realistisch en marktconform te zijn.

##### 4. Uurtarieven voor additionele dienstverlening / projectwerk

De Inschrijver geeft de gevraagde uurtarieven op voor additionele dienstverlening en projectwerk buiten de reguliere dienstverlening. Deze tarieven worden voor de prijsbeoordeling verwerkt via de in het prijzen- en tarievenblad opgenomen fictieve urenmix.

#### 5. Optionele dienstverlening

De optioneel uitgevraagde dienstverlening maakt geen onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en wordt separaat geprijsd in het tabblad Opties. Deze prijzen worden niet betrokken bij de bepaling van de vergelijkingsprijs, tenzij in de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders is bepaald.

**Security monitoring en analyse:** De dienst wordt optioneel uitgevraagd en maakt geen onderdeel uit van de reguliere dienstverlening: uitgebreide security monitoring en analyse, waaronder MDR-, SIEM- en/of SOC-diensten, voor zover deze uitgaat boven de reguliere beoordeling en opvolging van beveiligingssignalen uit de in-scope beheerde beveiligings-, logging- en monitorvoorzieningen. Indien de Inschrijver deze dienst kan aanbieden, geeft hij hiervoor een separate prijs per user.

De Inschrijver licht in het prijzen- en tarievenblad per relevante prijsregel kort toe welke werkzaamheden, kostenelementen en aannames in de opgegeven prijs zijn inbegrepen, voor zover dit niet reeds eenduidig uit de omschrijving blijkt. Deze toelichting dient ter transparantie, toetsing van realisme en onderlinge vergelijkbaarheid van Inschrijvingen.

Aan de in het Prijzen- en tarievenblad opgenomen referentievolumes, scenario's, fictieve urenmix en optionele uitvragen kan geen verplichting tot afname worden ontleend.

#### 6.4.2 Uitgangspunten bij prijsopgave

Bij het opstellen van de prijsopgave gelden de volgende uitgangspunten:

- de prijsopgave dient realistisch, consistent en marktconform te zijn;
- negatieve prijzen of irreële prijzen zijn niet toegestaan;
- de prijsopgave wordt gebaseerd op het in de aanbestedingsdocumenten en het prijzen- en tarievenblad opgenomen referentiekader, de uitgangspunten en de referentievolumes;
- de prijs mag geen voorwaarden bevatten die de uitvoering van de opdracht beperken of afhankelijk maken van aanvullende besluitvorming;
- de prijsopgave mag geen architectuurkeuzes, regiemodel of samenwerkingsvorm afdwingen;
- indexering vindt plaats conform de bepalingen in de Overeenkomst;
- de Inschrijver vult alle gevraagde prijsregels en prijscomponenten volledig in, conform de structuur van het prijzen- en tarievenblad;
- de prijsopgave omvat alle werkzaamheden en kostenelementen die noodzakelijk zijn om de overeengekomen managed ICT-diensten binnen de scope van de reguliere dienstverlening te leveren, voor zover deze volgens het prijzen- en tarievenblad in de betreffende prijsregel moeten worden opgenomen;
- voor de reguliere dienstverlening is een hybride prijsopbouw toegestaan, mits transparant wordt gemaakt welke werkzaamheden en kostenelementen zijn opgenomen in de onderscheiden prijsregels en dubbelbetaling wordt voorkomen;
- de kosten voor regie, leveranciersafstemming, coördinatie en proactieve sturing en verbetervoorstellen binnen de reguliere dienstverlening worden afzonderlijk zichtbaar gemaakt voor zover deze in het prijzen- en tarievenblad afzonderlijk worden uitgevraagd;
- optionele dienstverlening maakt geen onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en wordt uitsluitend opgenomen in het daarvoor bestemde onderdeel van het prijzen- en tarievenblad;
- de Inschrijver licht per relevante prijsregel kort toe welke werkzaamheden, kostenelementen en aannames in de opgegeven prijs zijn inbegrepen, voor zover dit niet reeds eenduidig uit de omschrijving van de prijsregel blijkt;
- een prijsopgave waarin kosten kennelijk zodanig worden verschoven tussen prijsregels of prijscomponenten dat afbreuk wordt gedaan aan de transparantie, realiteitswaarde of vergelijkbaarheid, kan worden aangemerkt als strategisch of irreëel (conform § 4.16);
- de Inschrijver licht op verzoek van de Aanbestedende dienst de opbouw en onderlinge samenhang van de prijscomponenten nader toe.

#### 6.4.3 Puntentoekenning prijs

De beoordeling van het gunningscriterium prijs vindt plaats op basis van een vergelijking van de ingediende prijsopgaven. Onder "prijs" wordt in deze paragraaf verstaan: de vergelijkingsprijs, zoals berekend op basis van het volledig ingevulde Prijzen en tarievenblad bijlage 03. De vergelijkingsprijs bestaat uit de som van:

- A. de prijs voor reguliere dienstverlening over een referentieperiode van zeven (7) jaar, berekend op basis van de opgegeven componentprijzen, referentievolumes en eventuele vaste prijscomponenten;
- B. de prijs voor regie, leveranciersafstemming, coördinatie, proactieve verbetersturing en opvolging van verbetermaatregelen binnen scope over een referentieperiode van zeven (7) jaar;
- C. de bedragen voor de in het prijzen- en tarievenblad opgenomen projecten en scenario's; en
- D. het fictieve bedrag voor projecten, berekend op basis van de opgegeven uurtarieven en de opgenomen fictieve urenmix.

De Prijs wordt als volgt bepaald:  $P = A + B + C + D$

De inschrijving met de laagste prijs per jaar over een periode van 7 jaar ontvangt het maximaal aantal punten (40). De overige inschrijvingen ontvangen een score volgens de volgende rekenmethodiek:

**Prijscore = (laagste vergelijkingsprijs / ingediende vergelijkingsprijs) × 40**, afgerond op twee decimalen.

Aan de in het prijzen- en tarievenblad opgenomen referentievolumes, scenario's en fictieve urenmix kan geen verplichting tot afname worden ontleend. Deze dienen uitsluitend voor de bepaling van de vergelijkingsprijs en de onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen.

Optionele dienstverlening wordt niet betrokken bij de puntentoekening en blijft buiten de vergelijkingsprijs, tenzij in de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders is bepaald.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst worden volumewijzigingen in bijvoorbeeld werkplekken, gebruikers en locaties verrekend op basis van de overeengekomen PxQ-prijscomponenten zoals opgenomen in het Prijzenblad. Indien volumewijzigingen aantoonbaar invloed hebben op de inrichting of schaal van de dienstverlening (bijvoorbeeld helpdeskbezetting, beheerplatform of governance), treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt uitsluitend plaats op basis van de ingediende stukken. Bestaande betrokkenheid bij de huidige ICT-omgeving of voorkennis van de omgeving vormt geen zelfstandig beoordelingsvoordeel.

## 6.5 Gunningscriterium kwaliteit (weging 60%)

### Algemene uitgangspunten beoordeling kwaliteit

De kwaliteitscriteria hebben betrekking op de wijze waarop inschrijvers aannemelijk maken dat zij in staat zijn de opdracht beheersbaar, voorspelbaar en overdraagbaar uit te voeren binnen de context zoals beschreven in hoofdstuk 1 en 2 van deze leidraad.

De beoordeling richt zich nadrukkelijk niet op het naleven van een vooraf vaststaand eindbeeld, maar op:

- het vermogen om verantwoordelijkheid te nemen voor prestaties en regie binnen het eigen domein (inclusief samenwerking met Opdrachtgever en Derden);
- het expliciet maken en beheersen van afhankelijkheden, uitzonderingen en risico's (zowel in de startfase als gedurende de looptijd);
- het structureel verbeteren van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, zonder SLA-overkill of detailontwerp.

### Beoordeling (generiek voor alle kwaliteitscriteria)

De beoordeling richt zich op uitvoerbaarheid, eigenaarschap en toetsbaarheid (concretisering, definities, opvolging en voorbeelden) en de mate waarin de aanpak bijdraagt aan een beheersbare en voorspelbare dienstverlening binnen de beschreven context, zonder dat hiervoor detailontwerp of gedetailleerde SLA-documentatie wordt verlangd. Een hogere score wordt toegekend naarmate de uitwerking concreter, beter toetsbaar en aantoonbaar uitvoerbaar is en aansluit bij de ICT-omgeving van de Aanbestedende dienst.

**Relatie met minimumeisen (PvE):** minimumeisen worden beoordeeld op voldoen/niet voldoen en leiden niet tot punten. Indien men niet voldoet aan een van de minimumeisen volgt uitsluiting. De kwaliteitscriteria beoordelen de

kwaliteit van de aanpak en aangeboden dienstverlening. Contractdeliverables (kolom 3) die in het PvE zijn benoemd (inclusief oplevering/acceptatie) worden niet als zodanig gerankt binnen de kwaliteitsbeoordeling.

### 6.5.1 Regie, dienstverlening en prestatieniveau (20 punten / max. 4 pag.)

Dit criterium ziet op de operationele, proactieve en sturende inrichting van de dagelijkse dienstverlening binnen de bestaande scope, voor zover het betreft meldingenafhandeling, regie in de keten, KPI-sturing en continue verbetering. De Inschrijver beschrijft hoe de stichtingbrede regie- en sturingswerkzaamheden en de daarop aansluitende inrichting van de ICT-dienstverlening worden vormgegeven binnen een omgeving met meerdere betrokken partijen (Opdrachtgever en meerdere (keten)leveranciers) en een gelaagde meld- en escalatiestructuur. De meld- en escalatiestructuur kan (deels) bestaan uit procesmatige routing (bijv. flow / Interactive Voice Response) en verdeling over meerdere partijen.

De Inschrijver beschrijft hoe wordt geborgd dat Meldingen die niet direct bij de juiste partij landen alsnog worden opgepakt, gevolgd en teruggekoppeld, zodat deze niet 'tussen wal en schip' raken. Dergelijke Meldingen maken onderdeel uit van de routing en het standaardproces.

In de startsituatie ligt de operationele eindverantwoordelijkheid voor de totale end-to-end dienstverlening, gelet op de betrokkenheid van Opdrachtgever en meerdere (keten)leveranciers, niet uitsluitend bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is binnen de overeengekomen scope wel verantwoordelijk voor de operationele regie op de dienstverlening, waaronder in ieder geval het bewaken, coördineren, escaleren, opvolgen en terugkoppelen van Meldingen en ketenafhankelijkheden, zodat Meldingen niet tussen wal en schip raken. De verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt zich daarmee niet tot de uitvoering van de eigen werkzaamheden, maar omvat ook de regie op de voortgang en afhandeling binnen de keten, voor zover dit binnen zijn rol en beïnvloedingsfeer ligt.

Deze uitwerking wordt beoordeeld in samenhang met het Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB van Opdrachtgever, voor zover dit kader raakt aan beheersbaarheid, overdraagbaarheid en toezicht binnen de dienstverlening. Het architectuurkader fungeert hierbij als referentiekader en niet als norm of blauwdruk.

Omdat dit criterium ziet op de inrichting van regie en dienstverlening, vindt de beoordeling plaats op aannemelijkheid, consistentie en toetsbaarheid van de beschreven aanpak, in het bijzonder ten aanzien van processen, rollen, KPI's, rapportage en verbetercyclus.

**Afbakening (anti-overlap):** dit criterium beoordeelt de procesmatige inrichting van regie (rollen, overleg, KPI-sturing, rapportage en verbetercyclus) en ziet **niet** op het architectuurkader als beheersinstrument (6.5.2), de veranderaanpak in de tijd (6.5.3) of takeover/startfase (6.5.4).

Voor het gunningscriterium Regie, dienstverlening en prestatieniveau wordt maximaal 20 punten toegekend. De onderstaande bullets zijn beoordelingsaspecten die in samenhang worden beoordeeld. In de uitwerking wordt ten minste ingegaan op:

- **Verantwoordelijkheid en eigenaarschap (6 punten)**  
De wijze waarop de Opdrachtnemer verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit en voorspelbaarheid van de dienstverlening binnen het eigen domein, inclusief afbakening en samenwerking met Opdrachtgever en derden (bijv. "wie doet wat" / RACI-light), alsmede de wijze van escalatie en besluitvorming. Daarbij wordt zichtbaar gemaakt hoe binnen een ketencontext eenduidig eigenaarschap wordt geborgd en hoe overdracht naar derden wordt georganiseerd zonder verlies van regie.
- **Meldingen, verstoringen en structurele knelpunten (6 punten)**  
Hoe Meldingen en incidenten worden geregistreerd, opgepakt, opgevolgd en teruggekoppeld, inclusief de werkwijze bij major incidents en de borging van actieve meldercommunicatie. Tevens wordt beschreven hoe structurele knelpunten worden herkend en vastgelegd (bijv. probleemregistratie, trendanalyse en root cause analysis) en hoe herhaling wordt voorkomen, inclusief eigenaarschap en opvolging.
- **Proactieve regie en sturing op prestaties (5 punten)**  
Hoe regie en samenwerking structureel en voorspelbaar plaatsvinden via een vaste overleg- en escalatiecadans met vaste outputs, en welke voorgestelde sturings- en prestatieniveaus daarbij worden gehanteerd. Dit wordt uitgewerkt in de vorm van een beperkte KPI-set (maximaal 6 KPI's) met nadruk op tactische en trendmatige opvolging, voorspelbaarheid van de ICT-dienstverlening en bestuurbaarheid van de samenwerking. De KPI's bevatten definities, meetfrequentie, rapportage en bijsturing bij afwijkingen. De gevraagde KPI-set betreft een voorstel op hoofdlijnen ten behoeve van beoordeling van de sturingsaanpak; nadere contractuele uitwerking

kan plaatsvinden bij contractering.

- **Verbetercyclus en vertaling naar change/SWC (3 punten)**

Hoe verbeteringen worden geïdentificeerd, geprioriteerd en voor uitvoering worden voorgesteld binnen een periodieke verbetercyclus (bijv. backlog en prioritering), inclusief de wijze waarop besluitvorming, opvolging en terugkoppeling worden geborgd en hoe effecten van verbeteringen zichtbaar worden gemaakt. Tevens wordt beschreven **hoe** uitkomsten van de verbetercyclus, waar passend, worden vertaald naar beheerste wijzigingen en naar inrichting, beheer en actualisatie van de Standaard Wijzigingen Catalogus (SWC), inclusief het proces voor wijzigingen in de SWC, vastlegging conform het changeproces en de wijze waarop schriftelijke instemming van de Opdrachtgever wordt geborgd.

De in dit criterium gevraagde uitwerking ziet op de aanpak en samenhang van de dienstverlening. De nadere contractuele uitwerking in detail vindt bij gunning plaats in de relevante deliverables uit het PvE, waaronder in ieder geval D04, D05, D06, D10 en D11 waarbij de minimumgrenzen uit de inschrijving gelden.

**Concretisering binnen de paginalimiet:** voor dit gunningscriterium neemt de Inschrijver in de uitwerking een concretisering op, zodat de beschreven aanpak toetsbaar wordt.

Deze concretisering bestaat uit:

- (i) één KPI-tabel met maximaal 6 KPI's, waarin per KPI ten minste de definitie, meetfrequentie en streef- en/of signaleringswaarde zijn opgenomen; en
- (ii) één voorbeeld van bijbehorende rapportage of output, waarin zichtbaar wordt hoe op de KPI's wordt gestuurd en hoe afwijkingen, opvolging en verbetermaatregelen in samenhang worden weergegeven.

De concretisering mag generiek en geanonimiseerd zijn en maakt onderdeel uit van de totale uitwerking van maximaal 4 pagina's A4.

## 6.5.2 Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB als beheersinstrument (15 punten / max. 3 pag.)

De Inschrijver beschrijft hoe het door de Aanbestedende dienst opgestelde Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid SIB wordt gehanteerd als hulpmiddel bij Beheer (all-in) en regie binnen de bestaande omgeving. Het doel is dat architectuurkeuzes, afhankelijkheden en afwijkingen zichtbaar, toetsbaar en verifieerbaar en overdraagbaar worden gemaakt, zonder dat sprake is van een herontwerpcontract.

**Afbakening (anti-overlap):** dit criterium ziet op het bestuurbaar maken van de bestaande inrichting (as-is) via het architectuurkader, inclusief uitzonderingenbeheer en lichtgewicht vastlegging, en ziet niet op het changeproces, KPI-sturing en verbetercyclus (6.5.1), de veranderaanpak in de tijd (lifecycle/security/derden) (6.5.3) of takeover/startfase (6.5.4).

De onderstaande bullets zijn beoordelingsaspecten die in samenhang worden beoordeeld. In de uitwerking wordt ten minste ingegaan op:

- **Herkennen en expliciteren van keuzes, afhankelijkheden en afwijkingen (4 punten)**

Hoe de Inschrijver architectuurkeuzes, relevante technische afhankelijkheden en bekende afwijkingen in de bestaande omgeving identificeert en expliciet maakt, zodat deze binnen Beheer all-in bestuurbaar worden, bijvoorbeeld waar het gaat om impliciete aannames, structurele uitzonderingen en relevante keten- en derdenafhankelijkheden voor zover die de beheersbaarheid beïnvloeden.

- **Uitzonderingenbeheer en lichtgewicht vastlegging (4 punten)**

Hoe uitzonderingen en tijdelijke oplossingen worden vastgelegd en beheerst, inclusief ten minste de aan het besluit ten grondslag liggende overwegingen: reden, risico/impact, compenserende maatregel(en), eigenaar, beoogde einddatum of afbouwpad en periodieke herbeoordeling. Tevens wordt beschreven in welke vorm deze informatie licht, actueel en overdraagbaar wordt vastgelegd.

- **Toepassing bij wijzigingen en besluiten (4 punten)**

Hoe de Inschrijver waarborgt dat relevante wijzigingen en besluiten herleidbaar blijven en de samenhang van de bestaande inrichting behouden blijft (bijv. via een changelog en/of architectuurnotities). Indien een impactcheck wordt toegepast, volstaat een beperkte vastlegging gericht op toegang, beveiliging en continuïteit. Deze impactcheck betreft een beknopte architectuurmatige vastlegging en niet het changeproces zelf.

- **Overdraagbaarheid, herstelbaarheid en vervangbaarheid (3 punten)**

Hoe het architectuurkader bijdraagt aan het praktisch beheersen van risico's en aan het kunnen herstellen of vervangen van onderdelen of leveranciers, zonder diepgaande technische uitwerking. Hierbij wordt op hoofdlijnen ingegaan op het zichtbaar houden van relevante afhankelijkheden en op de overdraagbaarheid van

kernconfiguraties/-instellingen en relevante log- en auditinformatie.  
Dit gunningscriterium ziet uitsluitend op het expliciteren van bestaande architectuurkeuzes, niet op het ontwikkelen van een nieuwe doelarchitectuur.

**Concretisering binnen de paginalimiet:** Voor dit gunningscriterium neemt de Inschrijver in de uitwerking een concretisering op, zodat de beschreven aanpak toetsbaar wordt. De concretisering bestaat uit één concreet voorbeeld, zijnde:

- (i) een uitzondering of tijdelijke oplossing; of
- (ii) een changelog- of architectuurnotitie-item met een beknopte impactvastlegging ten aanzien van toegang, beveiliging en continuïteit.

De concretisering mag generiek en geanonimiseerd zijn en maakt onderdeel uit van de totale uitwerking van maximaal 3 pagina's A4.

### 6.5.3 Architectuur in de tijd: LCM, security en wendbaarheid (15 punten / max. 3 pag.)

De Inschrijver beschrijft hoe gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt omgegaan met veranderingen die voortkomen uit LCM-vervanging, veranderende security-behoefte en afhankelijkheden van derden. De aanpak waarborgt dat wijzigingen beheerst en voorspelbaar kunnen worden doorgevoerd zonder fundamenteel herontwerp en met behoud van samenhang en overdraagbaarheid.

**Afbakening (anti-overlap):** dit criterium ziet op de beheersing van veranderingen in de tijd binnen de bestaande inrichting, waaronder lifecycle, securityontwikkeling en afhankelijkheden van derden, en ziet niet op de procesmatige inrichting van regie en KPI-sturing (6.5.1), het expliciteren van de bestaande inrichting via het architectuurkader als beheersinstrument (6.5.2) of takeover/startfase (6.5.4).

De onderstaande bullets zijn beoordelingsaspecten die in samenhang worden beoordeeld. In de uitwerking wordt ten minste ingegaan op:

- **LCM en contractduur (5 punten)**  
Hoe LCM-risico's (bijv. EoL/EoS) van relevante componenten tijdig worden gesignaleerd en gemitigeerd, inclusief de wijze van prioritering, besluitvorming en communicatie. Daarbij wordt beschreven hoe dit wordt ingebed in een voorspelbaar ritme (bijv. periodieke review- en besluitmomenten), zonder detailontwerp, maar wel rekening houdend met de financiële aspecten van investeringen.
- **Stapsgewijze verdieping van securitymaatregelen (4 punten)**  
Hoe securitymaatregelen gedurende de looptijd beheerst en stapsgewijs kunnen worden aangescherpt binnen de bestaande ICT-dienstverlening en scope en passend binnen het gekozen dienstverleningsmodel, inclusief hoe hierover wordt besloten, hoe effecten en risico's worden afgewogen en hoe hierover wordt gerapporteerd. Van de Inschrijver wordt geen detailontwerp verlangd; het gaat om de beheersing van de veranderaanpak.
- **Afhankelijkheden van derden (3 punten)**  
Hoe afhankelijkheden van derden gedurende de looptijd tijdig zichtbaar blijven en hoe risico's, randvoorwaarden en besluitpunten worden beheerst (bijv. via signalering, escalatie en afstemming), zonder dat hiermee ontwerpkeuzes worden vooringenomen.
- **Voorkomen van onbewuste lock-in en borgen van overdraagbaarheid (3 punten)**  
Hoe wordt voorkomen dat afhankelijkheden of configuraties onbewust niet-overdraagbaar worden, en hoe overdraagbaarheid wordt ondersteund bij wijziging van inrichting of leverancier. Dit wordt uitgewerkt op hoofdlijnen (bijv. vastlegging, beheer (all-in) van configuraties/policies, exporteerbaarheid van relevante gegevens en log-/auditinformatie, en periodieke review), zonder technische diepgang. Hieronder valt expliciet ook het bewaken van lock-in-risico's in beheerprocessen en tooling (bijv. ITSM), voor zover dit de overdraagbaarheid raakt.

**Concretisering binnen de paginalimiet:** Voor dit subgunningscriterium neemt de Inschrijver in de uitwerking een concretisering op, zodat de beschreven aanpak toetsbaar wordt. Deze concretisering bestaat uit een mini-jaarcyclus of sturingsritme, waarin zichtbaar wordt hoe LCM, beveiliging en afhankelijkheden van derden worden besproken, afgewogen en vertaald naar besluitvorming en opvolging. De concretisering mag generiek en geanonimiseerd zijn en maakt onderdeel uit van de totale uitwerking van maximaal 3 pagina's A4.

### 6.5.4 Takeover en beheersing van open keuzes (10 punten / max. 2 pag.)

De Inschrijver beschrijft hoe de takeover van de bestaande ICT-omgeving beheerst wordt uitgevoerd (“as-is” beheer), met borging van continuïteit en met expliciete beheersing van open keuzes, aannames, afhankelijkheden en risico’s in de startfase. De uitwerking maakt inzichtelijk hoe de eerste drie maanden na start worden gebruikt om grip te krijgen op de overgenomen omgeving, zonder herontwerpdracht.

**Afbakening (anti-overlap):** dit criterium ziet op de beheersing van de startfase en de overdracht van de bestaande ICT-omgeving naar beheer, inclusief continuïteit en het bestuurbaar maken van open keuzes en risico’s. Het criterium ziet niet op de structurele inrichting van regie, KPI-sturing en verbetercyclus (6.5.1), het architectuurkader als beheersinstrument (6.5.2) of de veranderaanpak gedurende de looptijd van de overeenkomst (6.5.3).

De onderstaande bullets zijn beoordelingsaspecten die in samenhang worden beoordeeld. In de uitwerking wordt ten minste ingegaan op:

- **Fasering en borging continuïteit (4 punten)**  
Hoe de takeover wordt gefaseerd (bijv. intake → stabilisatie → normalisatie), welke uitgangspunten gelden voor “as-is” beheer, en hoe continuïteit wordt geborgd, inclusief de werkwijze bij verstoringen in de startfase.
- **Open keuzes, aannames en risico’s bestuurbaar maken (4 punten)**  
Hoe open punten snel zichtbaar worden gemaakt en bestuurbaar worden gehouden, inclusief eigenaarschap, beoogde besluitmomenten en inbedding in de regiestructuur.
- **Werkbare change-freeze afspraken en uitzonderingen (2 punten)**  
Hoe freeze-afspraken praktisch uitvoerbaar worden gemaakt, inclusief criteria voor uitzonderingen (security / continuïteit), besluitvorming en vastlegging.

De beoordeling van dit criterium ziet uitsluitend op de kwaliteit, aannemelijkheid en toetsbaarheid van de beschreven aanpak voor de takeover en startbeheersing. Aan bestaande kennis van de huidige ICT-omgeving of eerdere betrokkenheid bij de dienstverlening wordt geen afzonderlijke meerwaarde toegekend.

**Concretisering binnen de paginalimiet:** Voor dit subgunningscriterium neemt de Inschrijver in de uitwerking een concretisering op, zodat de beschreven aanpak toetsbaar wordt. De concretisering bestaat uit een startfase-overzicht op hoofdlijnen voor week 0, 2, 8 en 12, waaruit blijkt welke activiteiten, besluitpunten en outputs op die momenten worden voorzien. Het overzicht is hoog-over van aard en bevat geen detailontwerp.

De concretisering mag generiek en geanonimiseerd zijn en maakt onderdeel uit van de totale uitwerking van maximaal 2 pagina’s A4.

## 6.6 Beoordelingsmethodiek kwaliteit

Per gunningscriterium kwaliteit wordt een score toegekend op basis van de onderstaande schaal (zie tabel). Beoordelaars kennen individueel een rapportcijfer toe; per (sub)gunningscriterium wordt vervolgens een consensusbeoordeling vastgesteld

De rapportcijfers worden omgerekend voor de uiteindelijke scorebepaling en het behaalde aantal punten. De maximaal te behalen score per gunningscriterium kwaliteit wordt vermenigvuldigd met het bijbehorende percentage uit onderstaande tabel. Dit leidt - waar nodig rekenkundig afgerond op twee decimalen - tot een aantal punten per gunningscriterium kwaliteit per Inschrijver/inschrijving.

Er worden alleen cijfers voor de komma gegeven, zowel individueel per teamlid als bij de consensus.

### Puntentoekening kwaliteitscomponenten

Oordeel	Rapportcijfer	Percentage	Omschrijving
Onvoldoende	4	0%	De uitwerking van het (sub)Gunningscriterium is volstrekt onvolledig en/of sluit niet aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking overtuigd niet, is niet realistisch en/of is niet concreet. De uitwerking kent geen elementen die meerwaarde opleveren bovenop datgene dat reeds is vereist ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.

Matig	5	20%	De uitwerking van het (sub)Gunningscriterium is op onderdelen onvolledig en/of sluit slechts voor een deel aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking overtuigt nauwelijks en is niet op alle onderdelen realistisch, concreet en meetbaar. De uitwerking kent geen elementen die meerwaarde opleveren bovenop datgene dat reeds is vereist ten aanzien van de doelstellingen/ vraagstelling.
Ruim voldoende	7	60%	De uitwerking van het (sub)Gunningscriterium is meer dan volledig (gedetailleerd, meer inhoudelijke aanvullingen) en/of sluit goed aan op de doelstellingen/vraagstelling. De uitwerking overtuigt, is realistisch, concreet en grotendeels meetbaar. De uitwerking kent elementen die meerwaarde opleveren bovenop datgene dat reeds wordt vereist ten aanzien van de doelstellingen/vraagstelling.
Zeer goed	9	100%	De uitwerking van het (sub)Gunningscriterium is maximaal volledig en/of sluit naadloos aan op de doelstellingen/ vraagstelling. De uitwerking overtuigt, is realistisch, concreet en meetbaar. De uitwerking kent veel elementen die meerwaarde opleveren bovenop datgene dat reeds wordt vereist ten aanzien van de doelstellingen/ vraagstelling.

#### Rekenvoorbeelden:

Stel: Inschrijver 1 scoort op het onderdeel 'Regie (maximaal te behalen punten: 20) het rapportcijfer 7 (c.q. Ruim voldoende). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 60%. De totale score wordt dan 12 punten (60% X 20).

Stel: Inschrijver 2 scoort op het onderdeel 'Takeover' (maximaal te behalen punten: 10) het rapportcijfer 7 (c.q. Ruim voldoende). Dan correspondeert dit rapportcijfer met een percentage van 60%. De totale score wordt dan 6 punten (60% X 10).

## 6.7 Eindscore en rangorde

Na afronding van de beoordeling van de kwaliteitsgunningscriteria en de prijsbeoordeling stelt de aanbestedende dienst per Inschrijver een BPKV-eindscore vast. Deze BPKV-eindscore is de uitkomst van de vooraf vastgestelde optelsom van kwaliteit (maximaal 60 punten) en prijs (maximaal 40 punten). De BPKV-eindscore wordt als volgt bepaald:

- Kwaliteitsscore: het totaal aantal behaalde punten op de kwaliteitsgunningscriteria (maximaal 60 punten).
- Prijscore: het aantal behaalde punten op het gunningscriterium prijs, (maximaal 40 punten).

BPKV-eindscore (max. 100) = kwaliteitsscore (0–60) + prijscore (0–40).

De Inschrijvers worden gerangschikt op basis van de BPKV-eindscore. De Inschrijver met de hoogste BPKV-eindscore wordt als eerste gerangschikt en komt in aanmerking voor het voornemen tot gunning.

Indien twee of meer Inschrijvers dezelfde eindscore behalen, wordt de rangorde bepaald op basis van de hoogste score op kwaliteit. Indien ook dit gelijk is, geldt de laagste prijs als volgende beslisregel. Indien de prijzen gelijk zijn dan bepaalt loting in het bijzijn van een jurist de rangorde.

Er worden alleen cijfers voor de komma gegeven, zowel individueel per teamlid als bij de consensus.

## 6.8 Voornemen tot gunning, definitieve gunning en rechtsbescherming

Na afronding van de beoordeling en vaststelling van de rangorde communiceert de aanbestedende dienst het voornemen tot gunning via TenderNed. Deze mededeling bevat ten minste de naam van de beoogde opdrachtnemer, de relevante kenmerken en voordelen van de gekozen inschrijving en een gemotiveerde toelichting op de beoordeling, waaronder de behaalde scores.

Definitieve gunning vindt plaats nadat de wettelijke standstill-termijn is verstreken en voor zover geen rechtsmiddelen zijn ingesteld die aan definitieve gunning in de weg staan. Na definitieve gunning komt de

overeenkomst tot stand overeenkomstig de in deze leidraad opgenomen voorwaarden en bijlagen.

Inschrijvers kunnen tegen het voornemen tot gunning rechtsbescherming zoeken binnen de daarvoor geldende termijnen en procedures. Het niet tijdig aanwenden van rechtsmiddelen kan tot gevolg hebben dat een Inschrijver zijn rechten verwerkt.

## 6.9 Gunning

De Inschrijver aan wie de Opdracht definitief wordt gegund, sluit met de Aanbestedende dienst de Overeenkomsten zoals opgenomen in de bijlagen, te weten de bijlage 05 Hoofdovereenkomst met daarbij horende GIBIT 2023 en – indien van toepassing – bijlage 06 Verwerkersovereenkomst. Deze Overeenkomsten worden na definitieve gunning getekend.

Ter borging van continuïteit sluit de Aanbestedende dienst met de als tweede gerangschikte Inschrijver een Wachtkamerovereenkomst (zie bijlage 07 Wachtkamerovereenkomst) voor de duur van 1 jaar na ingangsdatum Overeenkomst met gegunde partij. De Wachtkamerconstructie wordt uitsluitend omgezet in een Hoofdovereenkomst indien en voor zover de Overeenkomst met de definitief gegunde Inschrijver niet tot stand komt of voortijdig eindigt en voor de resterende looptijd en onder de voorwaarden zoals opgenomen in de betreffende bijlage.

Alle Overeenkomsten komen eerst tot stand na ondertekening. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de procedure geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, de tijdsplanning te wijzigen of de Opdracht niet te gunnen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig is gegund kan, gezien de mogelijkheid van beroep door afgewezen Inschrijvers tegen de voorlopige gunningsbeslissing geen rechten ontlenen aan de voorlopige gunning. De Aanbestedende dienst heeft in voorkomende gevallen het recht om een voorlopige gunningsbeslissing in te trekken, een herbeoordeling uit te voeren en desgewenst een nieuwe gunningsbeslissing te nemen.

De Inschrijver die (vooralsnog) niet in aanmerking komt voor gunning, ontvangt een afwijzingsbrief. In de afwijzingsbrief wordt vermeld aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen en worden de redenen van de Gunningbeslissing opgenomen.

Wanneer een inschrijver bezwaar wil maken tegen een afwijzing, dient hij dit direct kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst.

Voor deze Inschrijver(s) bestaat de mogelijkheid, op straffe van verval van het recht dit in een later stadium alsnog te doen, in rechte op te komen tegen het Gunningvoornemen door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de Rechtbank Noord-Holland locatie Haarlem. De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de voorlopige Gunningbeslissing. De dagvaarding dient binnen de periode van 20 dagen te worden betekend aan de Aanbestedende dienst. Bij het aanvragen van een datum voor de mondelinge behandeling van het kort geding dient rekening gehouden te worden met de verhinderdata van (de advocaat van) de Aanbestedende dienst.

## 7 Bijlagen

In aparte documenten bij deze Aanbestedingsleidraad zijn bijgevoegd:

Bijlage 01	Aanbiedingsbrief
Bijlage 02	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 03	Prijzen- en tarievenblad
Bijlage 04	DFA
Bijlage 05	Hoofdovereenkomst (concept)
Bijlage 06	Verwerkersovereenkomst (concept)
Bijlage 07	Wachtkamerovereenkomst (concept)
Bijlage 08a	GIBIT 2025 Toelichting
Bijlage 08b	GIBIT 2025 Artikelen
Bijlage 09	Beschrijving huidige ICT-omgeving
Bijlage 10	Architectuurkader Informatiebeveiliging en Overdraagbaarheid
Bijlage 11	Programma van Eisen
Bijlage 12a	Doelen-SLA-KPI
Bijlage 12b	Invulformat leverancier t.b.v. doelen-KPI-SLA
Bijlage 13	Kwalificatiegrenzen & SWC
Bijlage 14	Referentieverklaring invulformat
Bijlage 15	Klachtenregeling aanbestedingen SIB
Bijlage 16	Verslag marktconsultatie