Versie:	1.2
Datum:	02.11.2026
Opsteller:	A. Molenaar (Metri Consulting) Y. Sieben (Metri Consulting) M. Smit (Metri Consulting)
Opdrachtgever:	Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR) Lammenschansweg 144 Postbus 1141, 2302 BC Leiden

© Metri Consulting B.V.
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Metri.

belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland

Selectieleidraad

Niet-openbare procedure

Europese aanbesteding ‘Outsourcing ICT’

Uitbesteding van diensten voor de hosting van applicaties, het beheer en onderhoud van de ICT-infrastructuur, werkplekken en telefonie- en klantcontactvoorzieningen.

BSGR

Versie 1.2 d.d. 2 november 2026 en TenderNed-kenmerk 613336

belastingsamenwerking
Gouwe-Rijnland

Inhoudsopgave

1. Inleiding 4
1.1 Over BSGR 4
1.2 De opbouw van deze Selectieleidraad 4
2. Beschrijving van de Opdracht 5
2.1 Doel van de Aanbesteding 5
2.2 De Opdracht 6
2.3 Huidige situatie 8
2.3.1 Dienstverlening en leveranciers 8
2.3.2 Technische omgeving en applicatielandschap 8
2.3.3 Telefonie en klantcontact 9
2.3.4 Wat BSGR in de huidige inrichting wil verbeteren 9
2.4 Gewenste situatie 10
2.5 Verantwoordelijkheden en demarcatie 11
2.6 Uitgangspunten 12
2.7 Omvang van de Opdracht 14
2.8 Transitie en ingebruikname 15
2.9 Contractvorm en duur van de Overeenkomst 15
2.10 Herzieningsclausules 15
2.11 Verwerkingsovereenkomst AVG 16
2.12 BSGR deelt de aanbesteding niet op in percelen 16
3. Procedure 18
3.1 Aanbestedingsproces 18
3.2 Gunning op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding 19
3.3 TenderNed 19
3.4 Contactpersoon 19
3.5 Aanbestedingsstukken 19
3.6 Planning aanbestedingsprocedure 19
3.7 Vragenronde 21
3.8 Nota van Inlichtingen 21
3.9 Algemene klachtenregeling 21
3.10 Aanmelding indienen 21
3.11 Beoordeling Aanmeldingen 22
3.12 Voorwaarden 22
3.12.1 Taal 22
3.12.2 Gebruik merknamen, typen of octrooien 22
3.12.3 Voorbehouden ten aanzien van de aanbesteding 23
3.12.4 Wijzigingen Gegadigde 23
3.12.5 Mededinging 23
3.12.6 Kosten 23

3.12.7 Toepasselijk recht en geschillen 23
3.13 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden 23
3.13.1 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen 23
4. Eisen aan de Gegadigde 24
4.1 Hoedanigheid van de Gegadigde 24
4.1.1 Toegang tot de Opdracht (IPI en GPA) 24
4.1.2 Onderaannemers 24
4.1.3 Beroep op derden 25
4.1.4 Aantal Aanmeldingen per onderneming 25
4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument 25
4.3 Uitsluitingsgronden 25
4.4 Geschiktheidseisen 26
4.4.1 Financiële en economische draagkracht 26
4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties) 26
4.4.3 Beroepsbevoegdheid 27
4.4.4 Certificering informatiebeveiliging 27
5. Selectiecriteria en beoordeling 28
5.1 Selectiecriteria 28
5.1.1 Puntentoekenning S1 en S2 29
5.2 Beoordeling 31
5.3 Selectiebeslissing 31
5.3.1 Verificatie 31
6. Overzicht te overleggen documenten 32
7. Begrippenlijst 33
Bijlagen 36

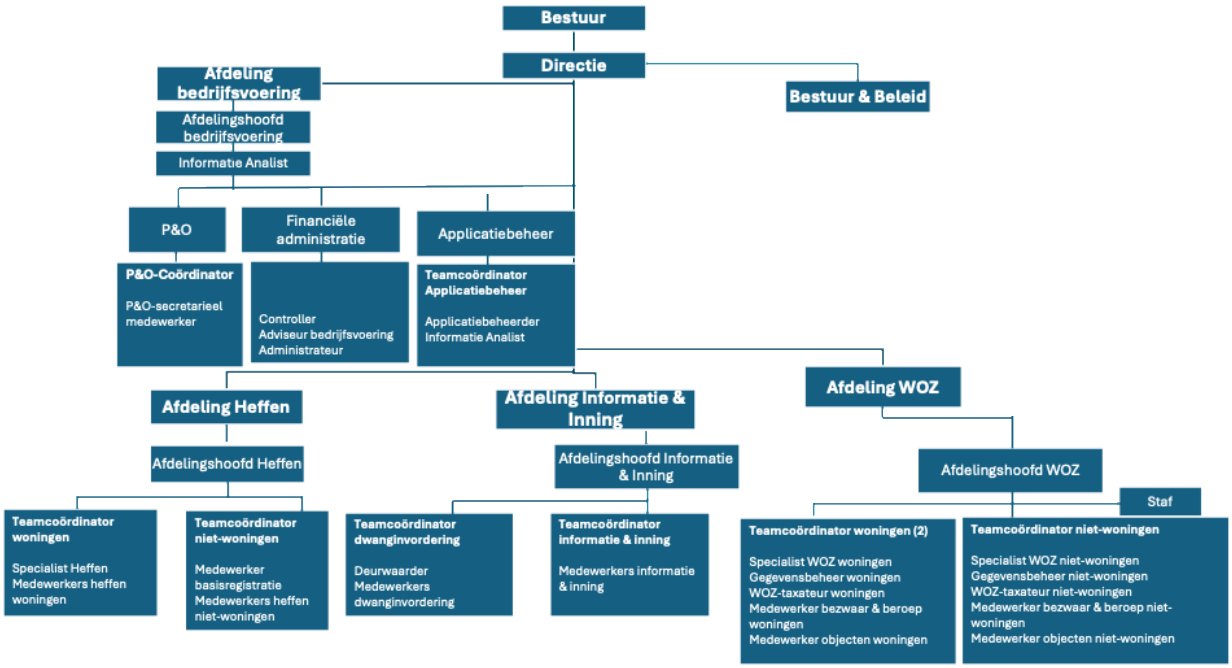
1. Inleiding

De gemeenschappelijke regeling Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland (BSGR) nodigt u uit om zich aan te melden als Gegadigde voor de Europese aanbesteding “Outsourcing ICT”. De procedure die BSGR volgt is de niet-openbare procedure conform artikel 2.27 e.v. van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012). Deze Selectieleidraad is opgesteld ten behoeve van de selectiefase van deze Aanbesteding. In dit document wordt een beschrijving van de Opdracht op hoofdlijnen en de eisen en voorwaarden die gelden voor de Aanmelding beschreven.

1.1 Over BSGR

BSGR (Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland) verzorgt namens haar deelnemers de heffing en invordering van lokale belastingen en de uitvoering van de Wet WOZ.

BSGR is een samenwerkingsverband op het gebied van belastingen tussen het hoogheemraadschap van Rijnland en de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Velsen, Voorschoten, Waddinxveen, Wassenaar en Zoeterwoude. De BSGR voert namens de deelnemers de heffing en invordering van lokale belastingen uit. Ook bepaalt de BSGR de hoogte van de WOZ-waarde voor alle onroerende zaken in deze gemeenten.



Meer en uitgebreidere informatie over BSGR treft u aan op www.bsgr.nl.

1.2 De opbouw van deze Selectieleidraad

In dit document leest u, na deze inleiding:

- in hoofdstuk 2, de beschrijving van de Opdracht op hoofdlijnen;
- in hoofdstuk 3, de procedure van deze Aanbesteding;
- in hoofdstuk 4, de eisen die aan de Aanmelding worden gesteld;
- in hoofdstuk 5, de wijze waarop Gegadigden worden geselecteerd;
- in hoofdstuk 6, welke documenten meegestuurd dienen te worden bij Aanmelding;
- in hoofdstuk 7, de begrippenlijst.

2. Beschrijving van de Opdracht

2.1 Doel van de Aanbesteding

BSGR heeft het technisch beheer van haar ICT-omgeving grotendeels uitbesteed. De huidige overeenkomsten voor de ICT-infrastructuur, de werkplek en de telefonie- en klantcontactvoorzieningen lopen af op 1 december 2027. BSGR benut dit moment om de dienstverlening, die in de afgelopen jaren stapsgewijs is uitgebreid, opnieuw als samenhangend geheel in de markt te zetten en onder te brengen in één Overeenkomst.

Met deze Aanbesteding wil BSGR een Opdrachtnemer contracteren die verantwoordelijkheid neemt voor de samenhang en continuïteit van de ICT-dienstverlening. BSGR wil daarbij minder tijd besteden aan het coördineren van leveranciers bij verstoringen, problemen en wijzigingen die meerdere onderdelen van de ICT-keten raken. Van de Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat deze binnen de afgesproken dienstverlening eigenaarschap neemt, de voortgang bewaakt en waar nodig de samenwerking met derde partijen organiseert. Het gaat daarbij nadrukkelijk om praktische ketenverantwoordelijkheid en niet om een afzonderlijke, zwaar ingerichte SIAM-functie. Het doel van deze Aanbesteding is het contracteren van een Opdrachtnemer die:

- de ICT-dienstverlening van BSGR, inclusief de voorzieningen voor telefonisch klantcontact, per 1 december 2027 in beheer heeft genomen en als één samenhangende dienstverlening levert;
- end-to-end verantwoordelijkheid neemt voor de afgesproken ICT-keten. Bij verstoringen, problemen en wijzigingen die meerdere diensten of leveranciers raken, bewaakt Opdrachtnemer de voortgang, organiseert benodigde samenwerking en blijft voor BSGR het aanspreekpunt tot de oplossing;
- informatiebeveiliging, privacy en compliance structureel onderdeel maakt van de dienstverlening. BSGR moet kunnen vertrouwen op passende beveiligingsmaatregelen, tijdige signalering en opvolging van kwetsbaarheden en bruikbare informatie voor audits en verantwoording, aansluitend op de voor BSGR geldende beveiligings- en compliancekaders;
- de continuïteit en herstelbaarheid van kritieke bedrijfsprocessen en applicatieketens aantoonbaar borgt. Beschikbaarheid, back-up, recovery en uitwijk worden daarbij afgestemd op de bedrijfsimpact en de door BSGR vereiste herstel- en continuïteitsdoelstellingen;
- BSGR inzicht geeft in de prestaties van de volledige gebruikers- en applicatieketen, inclusief relevante risico's, afhankelijkheden en kosten, en niet uitsluitend rapporteert over afzonderlijke technische componenten;
- gebruikersacceptatie nadrukkelijk betrekt bij veranderingen in de dienstverlening. Nieuwe en gewijzigde voorzieningen moeten niet alleen technisch functioneren, maar ook werkbaar zijn voor medewerkers, beheerders en andere betrokkenen. Veranderingen worden daarom zodanig voorbereid en doorgevoerd dat gebruikers deze kunnen begrijpen, accepteren en effectief in hun dagelijkse werkzaamheden kunnen toepassen;
- kan meebewegen met veranderingen in de organisatie en het ICT-landschap van BSGR, waaronder de verdere verschuiving naar SaaS-dienstverlening, veranderingen in applicatieketens, eventuele toetreding van nieuwe deelnemers en wijzigende wet- en regelgeving;
- technisch en inhoudelijk deskundig is, BSGR gevraagd en ongevraagd adviseert en de beschikbare specialistische capaciteit binnen BSGR zo effectief mogelijk inzet en niet onnodig belast;
- de dienstverlening continu verbetert en relevante technologische ontwikkelingen actief vertaalt naar concrete kansen voor BSGR. Verbeteringen en innovaties worden beheerst toegepast wanneer deze aantoonbaar bijdragen aan kwaliteit, efficiëntie, veiligheid of gebruiksvriendelijkheid. Daarbij wordt rekening gehouden met de digitale soevereiniteit van BSGR, waaronder voldoende zeggenschap over data, toegang, configuraties en kritieke afhankelijkheden.

Voor medewerkers van BSGR moet de dienstverlening betrouwbaar, veilig en gebruiksvriendelijk zijn. Dit betekent onder meer een beveiligde werkplek die locatieonafhankelijk kan worden gebruikt, voorspelbare prestaties van de onderliggende dienstverlening en ondersteuning die aansluit op de bedrijfsprocessen van BSGR.

BSGR streeft met deze Aanbesteding naar de beste prijs-kwaliteitverhouding. Niet de laagste prijs staat centraal, maar een dienstverlening waarbij kwaliteit, continuïteit, veiligheid, toegevoegde waarde en kosten gedurende de looptijd van de Overeenkomst duurzaam met elkaar in balans zijn.

2.2 De Opdracht

BSGR neemt de werkplek, de hosting van haar applicaties en het beheer van haar ICT-omgeving als dienst af. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie en het beheer daarvan. De Opdracht omvat de volgende dienstcomponenten.

Dienstcomponent	Wat de Opdracht omvat
Housing en hosting	Datacenterdiensten, compute en storage voor de volledige serveromgeving (productie en test), inclusief back-up, restore en uitwijk op het niveau dat de kritikaliteit van de onderliggende processen vraagt.
Systeemsoftware en middleware	Beheer van virtualisatie, operating systems, middleware (waaronder de WebLogic-omgeving), databaseplatformen (Oracle en Microsoft SQL Server), applicatiedistributie, antivirus en anti-malware en monitoring.
Technisch applicatiebeheer	Technisch beheer, releasewerk en ontsluiting van de applicaties die BSGR gebruikt, waaronder de Key2-suite, de digitale balie, het medewerkersportaal en de koppelingen met landelijke voorzieningen en SaaS-diensten. Beheer van de daarvoor benodigde certificaten maakt hiervan onderdeel uit.
Werkplek en end-user computing	Leveren en beheren van de werkplekdienst (fysiek en virtueel), Microsoft 365, softwaredistributie en applicatiepackaging, patching, endpoint security, device management en compliancebewaking. De werkplekhardware wordt via Opdrachtnemer aangeschaft en kan zowel tussentijds als in bulk worden besteld. Opdrachtnemer verzorgt de enrollment van devices, inclusief labeling en assetstickering en ondersteunt het lifecyclemanagement. De hardware wordt geleverd op de locatie van BSGR. BSGR verzorgt zelf de fysieke uitgifte aan en inname van medewerkers.
Netwerkvoorzieningen	LAN, WLAN, VPN, internetontsluiting en firewall, inclusief lifecyclemanagement van de netwerkcomponenten op de locatie in Leiden.
Gebruikersbeheer	Beheer van identiteiten en toegangsrechten (IAM), inclusief technische ondersteuning van de in-, door- en uitstroom van medewerkers.
Telefonie en klantcontact	Het platform voor inkomend telefonisch klantcontact met de daarbij horende routering, wachtrijen, keuzemenu, opnames en rapportage; vaste telefonie en Teams Calling; en de koppelingen naar de werkplek en naar de applicaties waarin het klantdossier wordt gevoerd.
Support	Tweede- en derdelijns ondersteuning voor alle onderdelen van de Opdracht, met een Nederlandstalige servicedesk als aanspreekpunt. De eerstelijns gebruikersondersteuning blijft bij BSGR belegd. BSGR handelt meldingen zelf af en zet waar nodig technische vragen door naar Opdrachtnemer. BSGR kan gedurende de looptijd besluiten om voor specifieke ICT-gerichte ondersteuning aanvullende capaciteit van Opdrachtnemer in te zetten, bijvoorbeeld in de vorm van een medewerker die BSGR ondersteunt bij de afhandeling van technische vragen.
Service-integratie	Operationeel eigenaarschap van incidenten, problemen, wijzigingen en releases die meerdere partijen raken: coördinatie richting de applicatie- en beheerleveranciers van BSGR, bewaken van voortgang, oorzaakanalyse, consolidatie van rapportages en escalatie.
Informatiebeveiliging	Patchmanagement, vulnerability management, endpoint- en netwerksecurity, logging en monitoring, het leveren en beheren van een SOC- en SIEM-dienst en het aansluiten van de relevante logbronnen daarop, ook van systemen en SaaS-diensten die BSGR rechtstreeks bij derden afneemt voor zover BSGR de benodigde technische en contractuele toegang kan verschaffen, ondersteuning bij security-incidenten en periodieke rapportage voor audit en interne controle.
Continuïteit	Beschikbaarheidsmanagement, back-up en restore, uitwijk, vastgelegde RTO- en RPO-waarden per dienst of applicatiegroep en periodieke uitwijktesten.

Dienstcomponent	Wat de Opdracht omvat
Advies en adoptie	Proactief adviseren over ontwikkelingen in de markt, in licentievormen en in de eigen omgeving; opleiding en adoptie rond de werkplek, Microsoft 365 en het klantcontactplatform; en het gecontroleerd beschikbaar maken van nieuwe functionaliteit gedurende de looptijd.

Licenties

Voor de licenties die bij de Opdracht horen geldt de volgende verdeling.

- **Gebruikerslicenties voor kantoorautomatisering**. Opdrachtnemer biedt de Microsoft 365-licenties aan en neemt die per gebruiker op in het prijzenblad. BSGR gebruikt nu Microsoft 365 E5, onder andere omdat die licentie nodig is voor het gebruik van eHerkenning en wil per gebruikersgroep kunnen vaststellen of een lager niveau volstaat. Opdrachtnemer adviseert gedurende de looptijd over licentievormen, niveaus en aantallen en houdt BSGR aantoonbaar compliant met de licentievoorwaarden van de fabrikant. BSGR behoudt zich het recht voor de licenties niet via Opdrachtnemer af te nemen maar langs een andere weg te betrekken; de dienstverlening wordt in dat geval ongewijzigd geleverd op door BSGR ingebrachte licenties.
- **Licenties voor infrastructuur en platform**. Operating systems, virtualisatie, back-up- en monitoringvoorzieningen en de overige software die Opdrachtnemer nodig heeft om de dienst te leveren, brengt Opdrachtnemer zelf in en verdisconteert hij in de dienstprijs.
- **Licenties voor het klantcontactplatform**. Deze horen bij de dienst en worden door Opdrachtnemer geleverd. De rekeneenheid, named of gelijktijdige gebruikers, wordt in het prijzenblad vastgelegd.
- **Databaseplatform en virtuele werkplek**. Voor de Oracle-omgeving geldt dat de benodigde licenties voor de bedrijfsapplicaties momenteel via de betreffende applicatieleverancier worden afgenomen. De Citrix-omgeving maakt onderdeel uit van de werkplekdienst en wordt per werkplek afgenomen. In de gunningsfase wordt vastgelegd welke licenties door BSGR worden ingebracht en welke door Opdrachtnemer worden geleverd en beheerd. Daarbij wordt tevens vastgelegd wie verantwoordelijk is voor licentiecompliance en voor eventuele licentietechnische gevolgen van hosting-, virtualisatie- en configuratiekeuzes.

Wat buiten de scope van de Opdracht valt

- proceseigenaarschap, functioneel applicatiebeheer, functionele acceptatie en het toekennen van autorisaties vanuit de organisatie. Dit blijft bij BSGR;
- de licenties en het onderhoudscontract van de bedrijfsapplicaties, de applicatiesoftware zelf en de productinhoudelijke expertise daarop, inclusief de releases waarvoor die kennis nodig is. Dit blijft bij BSGR en haar applicatieleveranciers;
- mobiele telefonie en de bijbehorende abonnementen; deze lopen via een afzonderlijke landelijke overeenkomst;
- Levering, onderhoud en lifecyclemanagement van de multifunctionals vallen buiten de scope van de Opdracht. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het technisch mogelijk maken en beheren van printen vanaf de werkplek naar de aanwezige multifunctionals, inclusief de daarvoor benodigde koppelingen, drivers, configuraties en eventuele (print)software.
- het awareness- en trainingsprogramma informatieveiligheid voor medewerkers; BSGR verzorgt dit nu zelf en overweegt dit separaat uit te vragen;
- fysieke uitgifte en inname van apparatuur en het beheer van de eigen configuratiedatabase; BSGR doet dit nu zelf en wil dat zo houden.

De scope is in deze Selectieleidraad op hoofdlijnen beschreven. In de gunningsfase wordt deze uitgewerkt in het Programma van Eisen, een servicecatalogus met dienstcomponenten en rekeneenheden en een prijzenblad.

2.3 Huidige situatie

2.3.1 Dienstverlening en leveranciers

De huidige dienstverlening vindt haar oorsprong in de Europese aanbesteding uit 2022, waarbij een beheerpartij is gecontracteerd voor de werkplek en de ICT-infrastructuur. Daarna zijn diensten toegevoegd, onder meer technisch beheer, de Modern Workplace en een aparte back-upvoorziening voor de Microsoft 365-omgeving. Vaste telefonie en het klantcontactplatform lopen via een afzonderlijke overeenkomst met dezelfde leverancier. Naast de oorspronkelijke overeenkomst bestaan afzonderlijke SLA's, DAP-afspraken en aanvullende opdrachten; de feitelijke dienstverlening is daarmee breder dan één contractdocument.

In de praktijk werkt BSGR in een omgeving met meerdere leveranciers. Naast de beheerpartij zijn er een aantal onderaannemers voor technisch applicatiebeheer, databasebeheer en middleware, voor de Key2-applicaties, Bakerware voor de digitale balie en de RPA-omgeving en de architectuur betrokken bij het beheer. De serverinventarisatie laat die verdeling terugzien: naast de hoofdleverancier zijn circa tien andere externe partijen betrokken bij applicatiebeheer, technisch applicatiebeheer, database- en middlewarebeheer en specifieke applicaties of koppelingen. Het beheer van de operating systems, de virtualisatie en de onderliggende infrastructuur ligt bij de infrastructuurdienstverlener. De verantwoordelijkheidsverdeling verschilt per dienst, waardoor bij ketenproblemen niet altijd meteen duidelijk is wie het probleem overneemt.

De eerste lijn van de gebruikersondersteuning voert BSGR zelf uit. Het team applicatiebeheer neemt meldingen aan, handelt het merendeel af en zet technische meldingen door naar de tweede lijn van de leverancier. Dat is een bewuste keuze: naar schatting vier op de vijf meldingen vraagt functionele kennis van de belastingprocessen en de Key2-applicaties. BSGR beschikt over een eigen meldingssysteem en kennisbank en is die op eigen kracht verder aan het ontwikkelen; koppelingen met de systemen van de leveranciers zijn er niet.

2.3.2 Technische omgeving en applicatielandschap

De serveromgeving bestaat uit circa 20 productieservers, 12 testservers en 1 acceptatieserver, met in totaal circa 110 vCPU en 666 GB werkgeheugen (peildatum juli 2026). Het merendeel draait op Windows Server 2019 en 2022, aangevuld met enkele servers op Windows Server 2025 en Linux. De databaseplatformen zijn Oracle en Microsoft SQL Server, met onder meer WebLogic als middleware. Productie en test zijn voor de belangrijkste onderdelen afzonderlijk ingericht. Daarnaast is voor een beperkt onderdeel een acceptatieomgeving aanwezig.

De werkplek bestaat uit een laptop, twee beeldschermen, een dockingstation en randapparatuur. Medewerkers die op locatie werken beschikken over een tablet. Op de werkplek draait Microsoft 365 E5; die licentie is ook nodig voor het gebruik van eHerkenning. Naast de moderne werkplek is een Citrix-omgeving in gebruik voor een deel van het applicatielandschap, waaronder Key2Belastingen en het financiële pakket. De kostenontwikkeling van die omgeving is voor BSGR een aandachtspunt. Voor Key2Belastingen zijn daarnaast lokale afhankelijkheden op de werkplek nog nodig.

Bedrijfskritisch zijn de Key2-suite (waaronder Key2Belastingen, Key2WOZ, Key2GBAV, Key2VOA en Key2DataDistributie), de omgeving van Bakerware, het medewerkersportaal en het klantcontactplatform. Daarnaast zijn onder meer een koppelvlakvoorziening voor het berichtenverkeer, een rapportagelaag op de omgeving, de financiële administratie en een RPA-omgeving in gebruik. Het berichtenverkeer met landelijke voorzieningen loopt via StUF-koppelvlakken en dienstspecifieke verbindingen; voor een deel van de communicatie met partijen als Kadaster, RDW en de Belastingdienst zijn certificaten nodig, waarvan een deel lokaal is geïnstalleerd. Het certificatenlandschap is over meerdere partijen verdeeld en de geldigheidsduur van certificaten wordt de komende jaren verder verkort, wat het beheer daarvan zwaarder maakt.

BSGR werkt vanuit één locatie aan de Lammenschansweg in Leiden, verdeeld over twee verdiepingen. De server- en uitwijkvoorzieningen bevinden zich buiten deze kantoorlocatie, in externe datacenterfaciliteiten met redundantie over meer dan één locatie; de connectiviteit tussen de kantoorlocatie en de hostingomgeving maakt onderdeel uit van de dienstverlening. LAN en WLAN zijn ingericht als SD-LAN; internetontsluiting en VPN lopen via de huidige leverancier. Netwerkdekking en performance worden als toereikend ervaren en fysieke werkzaamheden op locatie zijn in de praktijk beperkt. Gegevens worden binnen de EER verwerkt en opgeslagen. Voor de belastingadministratie geldt een bewaartermijn van zeven jaar; van de serveromgeving wordt dagelijks een back-up gemaakt met een bewaartermijn van circa dertig dagen en de Microsoft 365-omgeving wordt afzonderlijk geback-upt, met opslag die tegen wijziging en verwijdering is beschermd.

2.3.3 Telefonie en klantcontact

Inkomend telefonisch klantcontact loopt via een cloudplatform voor contactcenterfunctionaliteit (Genesys Cloud), dat als afzonderlijke dienst bij de huidige leverancier wordt afgenomen. Interne bereikbaarheid en vaste telefonie lopen via Teams Calling en vaste nummers. Het functioneel beheer van de telefonie doet BSGR zelf; bij technische verstoringen wordt de eigen ICT-organisatie erbij gehaald. Ook de doorschakeling van het BHV-noodnummer loopt via deze voorziening en moet ook bruikbaar zijn voor andere organisaties in het pand.

Het telefonisch klantcontact heeft een omvang van ongeveer 40 SIP Interfaces, 100.000 tot 110.000 inkomende gesprekken per jaar en circa 326.800 uitgaande gespreksminuten per jaar (2025). Binnen het platform zijn vier wachtrijen actief in gebruik (Heffen, I&I, Supergroep en WOZ). Er wordt met generieke accounts gewerkt; de huidige inrichting ondersteunt circa tien tot twaalf gelijktijdige gebruikers.

BSGR loopt in de huidige inrichting tegen de volgende punten aan:

- doorverbinden vanuit het klantcontactplatform naar Teams werkt niet voor alle externe gesprekspartners; doorverbinden naar vaste lijnen werkt wel;
- de koppeling tussen het klantcontactplatform en het klantdossier (Bakerware) ontbreekt op dit moment; het klantcontactplatform is via SIP-koppelingen verbonden met de telefonieomgeving, maar er is geen directe koppeling met het klantdossier. De gewenste situatie is: de medewerker aan de telefoon wil bij het opnemen direct het subjectnummer en de lopende dossierinformatie zien, zoals een openstaande aanslag of een dwangbevel;
- de rapportage- en dashboardfunctie schiet tekort. BSGR wil per dag inzicht in aantallen gesprekken, wachtrijen, gemiddelde afhandeltijd en bezetting, wil die weergave zelf kunnen aanpassen en wil de wachtrijinformatie op schermen in de werkomgeving kunnen tonen;
- het keuzemenu staat los van de documentstromen die op dat moment lopen. BSGR wil dat het menu meebeweegt met de aanslagen en aanmaningen die in die periode zijn verstuurd;
- momenteel wordt binnen het klantcontactplatform met generieke accounts gewerkt, terwijl BSGR meer behoefte heeft aan stuurbaarheid, herleidbaarheid en inzicht in het gebruik en effectiviteit. Een inrichting met named gebruikers heeft daarom de voorkeur, waarbij de bijbehorende kosten medebepalend zijn voor de uiteindelijke keuze;
- Teams Calling wordt beperkt benut, onder andere omdat niet iedere medewerker over een zakelijk mobiel toestel beschikt.

2.3.4 Wat BSGR in de huidige inrichting wil verbeteren

Op de technische onderdelen is BSGR grotendeels tevreden. De werkplek functioneert, de Oracle-omgeving draait stabiel en het serverbeheer, inclusief database- en middlewarebeheer, wordt goed uitgevoerd. De verhuizing naar het huidige datacenter heeft de klachten over performance vrijwel doen verdwijnen. De verbeterpunten zitten vooral in de manier waarop de dienstverlening als geheel wordt bestuurd.

- **Regie over de keten.** BSGR brengt nu zelf partijen bij elkaar, met name in het applicatieve domein rond de Key2-applicaties waar de infrastructuurleverancier, Key2-leverancier en de beheerpartij ieder een rol hebben. Bij updates en releases die niet goed doorkomen ontbreekt één partij die het probleem overneemt en tot een oorzaakanalyse brengt. Escalaties van dit type doen zich enkele keren per jaar voor. De SPOC-rol zoals die nu is ingericht werkt hiervoor niet.
- **Zicht op de keten.** De rapportages geven goed inzicht per dienstcomponent en op SLA-score, maar niet op de prestatie van een volledige applicatieketen. Monitoring over de leveranciersgrenzen heen ontbreekt en BSGR heeft geen volledig beeld van de partijen die de huidige leverancier zelf inschakelt.
- **Informatiebeveiliging.** Er is geen enkele partij met het totaaloverzicht. De logbronnen gaan naar de huidige leverancier, die ook de SOC- en SIEM-dienst levert, maar BSGR ontvangt daarover geen periodieke rapportage en heeft beperkt inzicht in de wijze waarop de beveiliging is ingericht en welke onderdelen zijn gecertificeerd.
- **Overleg.** Het strategisch overleg staat eenmaal per jaar gepland. Onderwerpen als roadmap, structurele verbetering en sourcingrisico's komen daardoor laat op tafel.
- **Wijzigingen en kosten.** Wijzigingen in wet- en regelgeving, nieuwe koppelingen, het groeiende gegevensvolume uit de landelijke voorzieningen en licentiemutaties leiden regelmatig tot aanvullende kosten. De kostenontwikkeling van het technisch applicatiebeheer is voor BSGR een aandachtspunt.

- **Overdraagbaarheid.** In de beschikbare stukken is geen samenhangend exit- of transitieplan aangetroffen dat alle diensten, leveranciers, gegevens en kennis omvat. Actuele beheerdocumentatie is bovendien nodig voor de verantwoording onder de Cyberbeveiligingswet.
- **Werkplekconcepten.** Er bestaan twee werkplekdiensten naast elkaar en de Citrix-omgeving is nog nodig voor een deel van de applicaties. Dat houdt beheerlast en afhankelijkheid van bestaande techniek in stand.
- **Gebruikersmutaties.** De in-, door- en uitstroom van medewerkers wordt grotendeels handmatig verwerkt.

2.4 Gewenste situatie

BSGR zoekt geen nieuwe technische inrichting maar een andere verdeling van verantwoordelijkheid, met meer zicht op wat er in de keten gebeurt. De volgende punten zijn daarbij bepalend.

Eén partij die de keten bestuurt

Opdrachtnemer treedt op als operationeel service-integrator en is aanspreekbaar op de werking van de afgesproken dienst, niet alleen op de eigen componenten. Meldingen worden over de volledige keten volgens één prioriteitenmodel gevolgd, ongeacht welke partij aan zet is. Opdrachtnemer bewaakt de voortgang, brengt terugkerende problemen tot een structurele oplossing, coördineert wijzigingen en releases die meerdere partijen raken en consolideert de rapportages van derden. Escalatie loopt via een escalatiemanager met mandaat en niet via de accountmanager. De escalatieafspraken werken ook over leveranciersgrenzen heen. De bevoegdheid die Opdrachtnemer richting de applicatieleveranciers van BSGR krijgt, wordt in de gunningsfase uitgewerkt; BSGR blijft contractueel wederpartij van die leveranciers. Opdrachtnemer kan daarbij in ieder geval rechtstreeks status en voortgang bij de betrokken leveranciers opvragen, deelnemen aan de relevante wijzigings- en releaseoverleggen, oorzaakanalyses coördineren en operationeel escaleren; BSGR behoudt de tactische en bestuurlijke escalatie. Voor de netwerkvoorzieningen, de internetontsluiting en VPN, die binnen de Opdracht vallen, is Opdrachtnemer zelf het enige aanspreekpunt. Service-integratie wordt daarmee als onderdeel van de reguliere dienstverlening belegd en niet als afzonderlijke SIAM-laag met eigen organisatie en toolset.

Zicht en verantwoording

BSGR wil kunnen sturen op de prestatie van de gebruikersketen. Daarvoor is monitoring nodig die verder reikt dan de eigen componenten, met rapportage over beschikbaarheid, doorlooptijden, terugkerende oorzaken, wijzigingen, volumes, kosten en verbeteringen. Informatiebeveiliging krijgt een vaste plaats in die rapportage: BSGR wil weten welke kwetsbaarheden zijn opgevolgd, welke maatregelen zijn getroffen en welke onderdelen van de dienstverlening zijn gecertificeerd. BSGR wil hierin ontzorgd worden en hoeft de onderliggende logging niet zelf te benaderen, maar wil wel kunnen vaststellen dat het werk is gedaan.

BSGR verlangt van Opdrachtnemer dat de informatiebeveiliging, kwaliteitsborging en continuïteit van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening aantoonbaar zijn georganiseerd. In de selectiefase wordt dit getoetst via de geschiktheidseis ten aanzien van ISO 27001-certificering (of een aantoonbaar gelijkwaardig alternatief), zie paragraaf 4.4.4. Het bezit van aanvullende certificeringen en assurancerapportages (waaronder ISO 9001 en ISAE 3402 type II, of vergelijkbare alternatieven) wordt niet als zelfstandige organisatie-eigenschap beloond en geldt niet als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. In de gunningsfase kan BSGR als kwaliteitsaspect beoordelen hoe de aangeboden dienstverlening is geborgd en onafhankelijk wordt verantwoord; ISO 9001, ISAE 3402 type II, ISAE 3000 type II en gelijkwaardige bewijsmiddelen kunnen daarvoor als onderbouwing dienen. De beoordelingsmaatstaf en de weging worden in de gunningsleidraad opgenomen.

Beschikbaarheid en de piekperiode

De belastingketen is een kritiek proces en de telefonische bereikbaarheid hoort daarbij. Beschikbaarheid, back-up, restore en uitwijk worden afgestemd op de bedrijfsimpact en op de hersteltermijnen die BSGR nodig heeft en niet uitsluitend op wat technisch gangbaar is. BSGR werkt met vastgelegde piekmomenten, spreekuren en een wijzigingsstop in de eerste vier maanden van het kalenderjaar, waarin uitsluitend kritieke en beveiligingsgerelateerde wijzigingen worden doorgevoerd. Die periodes worden in de overlegstructuur en de wijzigingsprocedure verankerd. Gegevens worden binnen de EER verwerkt en er is een tweede datacenter beschikbaar voor de kritieke onderdelen. De beschikbaarheidsnormen per dienst en applicatiegroep worden in

het Programma van Eisen vastgelegd; het huidige contract kent 99,8 procent op de basisomgeving en BSGR overweegt een hogere norm voor de kritieke keten.

Werkplek en doorontwikkeling

De werkplek blijft in opzet zoals die nu is, met hybride werken als uitgangspunt. BSGR wil het aantal parallelle werkplekconcepten terugbrengen en de afhankelijkheid van de Citrix-omgeving verminderen waar het applicatielandschap dat toelaat. Het doelbeeld voor de werkplek en het tempo waarin de Citrix-omgeving kan worden afgebouwd, worden in de gunningsfase bepaald en zijn mede afhankelijk van de ontwikkeling van Key2Belastingen. Opdrachtnemer houdt de werkplekdienst actueel en adviseert BSGR wanneer Citrix kan worden verminderd, vervangen of efficiënter ingericht. Van Opdrachtnemer verwacht BSGR dat het beschikbaar maken van nieuwe functionaliteit onderdeel van de reguliere dienst is en niet elke keer als project wordt opgevoerd. Dat geldt ook voor het beter benutten van de Microsoft 365-omgeving, waaronder samenwerking in SharePoint en het gecontroleerd introduceren van AI-ondersteuning, met opleiding en adoptie daarbij.

Flexibiliteit

Het applicatielandschap verandert gedurende de looptijd. BSGR neemt applicaties in toenemende mate als SaaS af; het ontsluiten en koppelen daarvan is voor Opdrachtnemer een standaardvoorziening. Bij een verdere overgang van de belastingapplicatie naar SaaS moet het technisch applicatiebeheer ook kunnen worden afgeschaald. Aan de andere kant kan het aantal deelnemers van BSGR toenemen, met gevolgen voor het aantal gebruikers, werkplekken en licenties. De dienstverlening en het prijsmodel moeten beide bewegingen kunnen opvangen zonder dat daarvoor een contractwijziging nodig is.

Klantcontact

BSGR wil het klantcontactplatform als volwaardig onderdeel van de dienstverlening beheerd zien, met een werkende koppeling naar het klantdossier, betrouwbaar doorverbinden naar Teams en naar vaste nummers en rapportage die BSGR zelf kan inrichten. Het functioneel beheer, waaronder het aanpassen van keuzemenu's en wachtrijen en het beheer van gebruikers, wil BSGR grotendeels zelf kunnen uitvoeren. Van Opdrachtnemer verwacht BSGR daarnaast dat nieuwe functionaliteit actief wordt aangeboden en dat er wordt meegedacht over de inzet daarvan in het klantcontactproces. BSGR schrijft geen specifiek klantcontactplatform of telefoniearchitectuur voor. Zowel voortzetting van de bestaande cloudoplossing als migratie naar een ander platform is toegestaan en zowel een Teams-native oplossing als een afzonderlijk klantcontactplatform, mits aan de functionele en technische eisen uit de gunningsfase wordt voldaan en de bereikbaarheid tijdens de transitie behouden blijft. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische platformbeheer, de koppelingen met werkplek en bedrijfsapplicaties, patching en releases en wijzigingen in de onderliggende technische configuratie; de precieze demarcatie per beheerhandeling wordt in het Programma van Eisen vastgelegd.

Overdraagbaarheid

Opdrachtnemer houdt de beheerdocumentatie, de architectuurplaat en de configuratiegegevens actueel en levert die periodiek op. De exitverplichtingen worden bij de start van de Overeenkomst vastgelegd en niet aan het einde van de looptijd opgesteld.

2.5 Verantwoordelijkheden en demarcatie

Uit de huidige situatie blijkt dat de meeste frictie niet in de techniek zit, maar op de grensvlakken tussen partijen. Onderstaande verdeling is het uitgangspunt voor de Opdracht. Zij wordt in de gunningsfase per dienstcomponent uitgewerkt, waarbij per component wordt vastgelegd welke partij verantwoordelijk is voor het functioneel beheer, het technisch beheer, de licenties, de infrastructuur en het lifecyclemanagement.

Onderwerp	BSGR	Opdrachtnemer	Contractpartijen van BSGR
Proceseigenaarschap, functioneel beheer, autorisaties en functionele acceptatie	Verantwoordelijk	Ondersteunt met informatie en technische uitvoering	Levert productkennis

Onderwerp	BSGR	Opdrachtnemer	Contractpartijen van BSGR
Eerstelijns gebruikersondersteuning	Verantwoordelijk	(Voor nu) Niet betrokken	Niet betrokken
Tweede- en derdelijns technische ondersteuning	Niet betrokken	Verantwoordelijk	Derde lijn waar productkennis nodig is
Hosting, compute, storage, netwerk en werkplek	Niet betrokken	Verantwoordelijk	Niet betrokken
Operating systems, middleware en databasebeheer	Niet betrokken	Verantwoordelijk	Stelt eisen aan de configuratie
Gebruikerslicenties kantoorautomatisering (Microsoft 365)	Kan besluiten de licenties zelf te betrekken	Biedt aan, levert en beheert; adviseert over niveaus en aantallen	Niet betrokken, tenzij BSGR de licenties zelf betrekt
Licenties voor infrastructuur, platform en klantcontactplatform	Niet betrokken	Verantwoordelijk	Niet betrokken
Licenties en onderhoud van de bedrijfsapplicaties	Verantwoordelijk als contractpartij	Signaleert licentie-technische gevolgen van technische wijzigingen	Levert licenties en onderhoud
Technisch applicatiebeheer en technisch releasewerk	Prioriteert en accepteert	Verantwoordelijk	Levert releases en releasevoorwaarden
Applicatiesoftware, functionele releases en productinhoudelijke expertise	Bepaalt de functionele behoefte	Voert technisch uit en coördineert	Verantwoordelijk
Certificaten voor koppelingen met landelijke voorzieningen	Vraagt aan en verstrekt	Beheert, installeert en bewaakt geldigheid	Certificaatverstrekker en beheerder van de landelijke voorziening stellen de voorwaarden
Eigenaarschap van incidenten en problemen over de keten	Stelt prioriteiten en escaleert bestuurlijk	Verantwoordelijk	Werkt mee
Coördinatie van wijzigingen en releases over meerdere partijen	Keurt goed	Verantwoordelijk	Werkt mee
Ketenmonitoring en geconsolideerde rapportage	Ontvangt en gebruikt	Verantwoordelijk	Levert gegevens aan
Technische beveiligingsmaatregelen, patch- en vulnerability management	Stelt kaders en beleid	Verantwoordelijk	Verantwoordelijk voor de eigen software
Security-incidentproces	Verantwoordelijk voor het eigen proces en de melding aan toezichthouders	Meldt, ondersteunt en levert bewijsvoering	Meldt en ondersteunt
Beheerdocumentatie, configuratiegegevens en exitgereedheid	Toetst	Verantwoordelijk voor de eigen scope	Verantwoordelijk voor de eigen scope

2.6 Uitgangspunten

- BSGR wil op ieder gewenst moment betrouwbaar, schaalbaar en duurzaam over haar gegevens kunnen beschikken.
- Opdrachtnemer levert waar mogelijk volwassen standaarddiensten. Maatwerk blijft mogelijk waar processen of applicaties dat vragen, maar mag geen onnodige complexiteit of afhankelijkheid opleveren.
- Opdrachtnemer adviseert proactief en gebruikt daarbij de proceskennis die binnen BSGR aanwezig is.
- De dienstverlening wordt uitgevoerd conform de wet- en regelgeving die voor BSGR geldt, waaronder de AVG, de Baseline Informatiebeveiliging Overheid, de Cyberbeveiligingswet, de Archiefwet en de Wet open overheid. Opdrachtnemer past de dienstverlening tijdig aan bij wijziging daarvan. BSGR kwalificeert als essentiële entiteit in de zin van de Cyberbeveiligingswet en blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de wettelijke verplichtingen. Opdrachtnemer informeert BSGR onverwijld over cybersecurity-incidenten die gevolgen hebben of kunnen hebben voor de dienstverlening, systemen of gegevens van BSGR, levert de informatie die voor de wettelijke meldingen nodig is en ondersteunt bij onderzoek, herstel en informatieverzoeken van toezichthouder of CSIRT.
- Verwerking en opslag van gegevens vinden plaats binnen de Europese Economische Ruimte.
- BSGR houdt zeggenschap over haar gegevens, configuraties en kritieke afhankelijkheden. Ook bij gebruik van cloud- en platformdiensten moet beëindigen of overstappen beheersbaar blijven.
- Bij keuzes rond hardware, infrastructuur en clouddiensten weegt BSGR duurzaamheid mee, waaronder lifecycle, energiegebruik en hergebruik. Vervangen apparatuur wordt informatieveilig en duurzaam afgevoerd.
- Opdrachtnemer zoekt samen met BSGR naar verbetering en vernieuwing, waarbij steeds wordt gekeken naar de prijs-kwaliteitverhouding.

2.7 Omvang van de Opdracht

Onderstaand overzicht geeft de ordegrootte van de omgeving weer. Het is bedoeld om Gegadigden een beeld te geven van de omvang van de Opdracht; aan de aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. In de gunningsfase worden de volumes geactualiseerd en opgenomen in het prijzenblad.

Onderdeel	Indicatieve omvang	Peildatum
Gebruikers en werkplekken	circa 170 gebruikers, 183 beheerde werkplekken, 138 Citrix werkplekken sommige gebruikers hebben meer dan één type werkplek / oplossing .	juli 2026
Microsoft 365 E5-licenties	170	juli 2026
Tablets voor medewerkers op locatie	15	juli 2026
Productieservers	20	juli 2026
Testservers + acceptatieserver	13	juli 2026
Rekencapaciteit en werkgeheugen	circa 110 vCPU en 666 GB	juli 2026
Opslagcapaciteit	circa 26,7 TB SAN-opslag, plus 3,5 TB aanvullende Microsoft 365-opslag	juli 2026
Locaties	1 (Leiden, twee verdiepingen)	juli 2026
Netwerkcomponenten op locatie	2 firewalls, 6-8 switches en 11 wifi-accesspoints	juli 2026
Klantcontactplatform	4 actieve wachtrijen; circa 10 tot 12 gelijktijdige gebruikers (generieke accounts)	2026
Inkomende gesprekken klantcontact per jaar	100.000 tot 110.000	Jaar 2025
Uitgaande gespreksminuten per jaar	circa 326.800	Jaar 2025

Het aantal meldingen dat de huidige leverancier bereikt is beperkt: in de eerste vier maanden van 2026 gaat het om tien incidenten, zeventien wijzigingen en dertien serviceverzoeken. Dat cijfer zegt weinig over het totale meldingenvolume van BSGR, omdat de eerste lijn door BSGR zelf wordt uitgevoerd en het merendeel van de meldingen daar wordt afgehandeld. Voor de gunningsfase levert BSGR een uitdraai van het eigen meldingensysteem aan, zodat Inschrijvers de omvang van de supportvraag kunnen inschatten.

De terugkerende dienstverlening is bij aanvang van de Overeenkomst geraamd op € 800.000 exclusief btw per jaar. Deze jaarlijkse bandbreedte omvat de reguliere prestaties binnen de scope, waaronder de in het prijzenblad opgenomen Microsoft 365-licenties, de werkplekhardware voor zover die via Opdrachtnemer wordt afgenomen en de licenties voor het klantcontactplatform. De eenmalige transitie- en implementatiekosten vallen buiten deze jaarlijkse bandbreedte; zij worden in de gunningsfase afzonderlijk uitgevraagd en maken wel onderdeel uit van de geraamde totale waarde van de Opdracht. Over de maximale looptijd van tien jaar bedraagt de geraamde totale waarde van de Opdracht € 8.000.000 (€ 800.000 x 10) tot € 11.000.000 inclusief indexatie, 30% groei vanaf jaar 6, en inclusief transitiekosten, maar exclusief btw. In deze bandbreedte zijn de terugkerende dienstverlening, de eenmalige transitie- en implementatiekosten, cumulatieve indexatie en mogelijke groei van de afgenomen volumes meegenomen. De bandbreedte weerspiegelt de onzekerheid over de feitelijke afname en het moment en de omvang van eventuele groei. De raming is geen afnamegarantie; de werkelijke omvang is afhankelijk van de gedurende de looptijd afgenomen dienstverlening.

Twee ontwikkelingen werken in tegengestelde richting op het volume. BSGR neemt applicaties in toenemende mate als SaaS af, waardoor het beheer van on-premise applicaties gedurende de looptijd zal afnemen. Tegelijk kan het aantal deelnemers van BSGR toenemen. BSGR verwacht geen krimp van de organisatie en houdt rekening met een toename van het aantal gebruikers, werkplekken en licenties van maximaal 30 procent. Ook het gegevensvolume neemt toe, onder meer door de gegevensuitwisseling met landelijke voorzieningen.

2.8 Transitie en ingebruikname

De huidige overeenkomsten lopen af op 1 december 2027. Op die datum moet de dienstverlening van Opdrachtnemer volledig in beheer zijn genomen. Dat vraagt een transitie waarbij de bestaande omgeving wordt overgedragen door de huidige leverancier en de daarbij betrokken beheerpartijen, terwijl de belastingprocessen doorlopen.

BSGR verwacht de Overeenkomst medio april 2027 te sluiten. Direct daarna start een voorbereidingsperiode voor inventarisatie, nulmeting en verdere uitwerking van de transitie. Omdat de eerste vier maanden van het kalenderjaar voor BSGR een belangrijke piekperiode vormen, waarin ingrijpende wijzigingen zoveel mogelijk worden vermeden, start de feitelijke transitie per 1 mei 2027. Vanaf dat moment wordt de dienstverlening gefaseerd overgenomen, met 1 december 2027 als uiterste datum waarop de volledige dienstverlening in beheer moet zijn genomen. De fasering en exacte overgangsmomenten worden in de gunningsfase nader uitgewerkt.

BSGR verwacht van Opdrachtnemer dat hij de regie over de transitie neemt en daarbij rekening houdt met de afhankelijkheid van de latende leverancier en de applicatieleveranciers. Onderdelen die daarbij aandacht vragen zijn de migratie van de Oracle- en SQL-omgevingen en de daarop draaiende belastingapplicaties, de koppelingen met landelijke voorzieningen en de bijbehorende certificaten, de overgang van het klantcontactplatform met behoud van bereikbaarheid en de overdracht van kennis en documentatie. In de gunningsfase wordt van Inschrijvers een concept-transitieplan gevraagd; dit maakt onderdeel uit van de beoordeling. BSGR beschikt onder meer over een serverinventarisatie (peildatum juli 2026), een architectuurplaat, de bestaande SLA's en DAP's en operationele rapportages; de actualiteit van een deel van de beheerdocumentatie wordt bij de start van de transitie gevalideerd. BSGR organiseert de medewerking van de latende leveranciers op basis van de bestaande contractuele afspraken en haar positie als opdrachtgever en neemt de coördinatie richting die partijen op zich. Bij de uitnodiging tot inschrijving verstrekt BSGR een geactualiseerde technische inventarisatie en een overzicht van de exit- en medewerkingsverplichtingen van de latende partijen, voor zover beschikbaar.

De Overeenkomst legt daarnaast vast welke verplichtingen Opdrachtnemer bij beëindiging heeft ten aanzien van overdracht van gegevens, documentatie en kennis en welke medewerking van hem wordt verwacht bij een volgende transitie.

2.9 Contractvorm en duur van de Overeenkomst

Het doel van deze aanbesteding is te komen tot één Overeenkomst (overheidsopdracht voor diensten) met één leverancier. Op de Overeenkomst zijn de GIBIT 2025 van toepassing. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer, onder welke benaming dan ook, wordt uitdrukkelijk uitgesloten. De inkoopvoorwaarden worden in de gunningsfase als bijlage toegevoegd, zodat daarover vragen gesteld kunnen worden. De GIBIT 2025 gelden voor zover daarvan in de Aanbestedingsstukken en de Overeenkomst niet uitdrukkelijk wordt afgeweken; de prijsregeling uit paragraaf 2.10 is zo'n specifieke regeling. De conceptovereenkomst bevat een eenduidige rangorde van contractdocumenten.

De beoogde initiële Overeenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar, gerekend vanaf de ingangsdatum van de dienstverlening. BSGR heeft vervolgens de mogelijkheid de Overeenkomst eenzijdig en tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen met achtereenvolgens twee perioden van maximaal twee (2) jaar en daarna twee perioden van maximaal één (1) jaar. De maximale totale looptijd van de Overeenkomst bedraagt daarmee tien (10) jaar. De looptijd is gerechtvaardigd gelet op de omvang van de transitie- en implementatie-investeringen, de terugverdientijd daarvan en de continuïteits- en migratierisico's die met frequente heraanbesteding gepaard gaan. De verlengingsopties worden binnen de contractueel vastgelegde termijnen uitgeoefend en tijdig schriftelijk aangekondigd; Opdrachtnemer heeft geen eenzijdig recht een overeengekomen verlenging te weigeren.

Ter borging van de marktconformiteit van tarieven en dienstverlening gedurende de looptijd bevat de Overeenkomst een benchmarkregeling. De procedure en voorwaarden daarvan worden vastgelegd in de conceptovereenkomst die in de gunningsfase ter beschikking wordt gesteld.

De verwachte ingangsdatum van de dienstverlening is 1 december 2027; de implementatieperiode start na ondertekening van de Overeenkomst, zie paragraaf 2.8.

2.10 Herzieningsclausules

Gedurende de looptijd kan de Opdracht op basis van artikel 2.163c Aw 2012 wijzigen. De volgende herzieningsclausules zijn van toepassing; voorwaarde is steeds dat de algemene aard van de Opdracht niet verandert:

- **Volumewijzigingen**: door onzekerheden over de feitelijk af te nemen hoeveelheden kan de omvang van de Opdracht met maximaal 30% toenemen of afnemen. Dit heeft uitsluitend betrekking op uitbreiding of inkrimping van het aantal gebruikers, werkplekken, licenties of systemen binnen de bestaande dienstverlening, tegen de gecontracteerde (staffel)prijzen. De uitgangsvolumes en de financiële verwerking via eenheidsprijzen, staffels en waar nodig een vaste basiscomponent worden in het prijzenblad en de conceptovereenkomst vastgelegd; er geldt geen generieke minimale afname voor de gehele Overeenkomst;
- **Aanvullende diensten**: BSGR mag aanvullende opdrachten die nauw verband houden met de Opdracht rechtstreeks aan Opdrachtnemer gunnen, tot maximaal 20% van de geraamde opdrachtwaarde. Dit betreft uitsluitend aanverwante beheer- en supportdiensten binnen de bestaande technische en functionele scope en doorontwikkeling of optimalisatie van reeds geleverde ICT-diensten;
- **Prijsherziening**: gedurende de initiële looptijd van vier (4) jaar zijn de tarieven voor de diensten vast en worden deze niet geïndexeerd, met uitzondering van de uurtarieven in het prijsmodel (uurtarieven), die jaarlijks worden geïndexeerd. Voor uitsluitend de in het prijzenblad of de conceptovereenkomst expliciet aangewezen fabrikantgebonden licenties, waaronder Microsoft 365 en het klantcontactplatform, mogen aantoonbare en niet door Opdrachtnemer beïnvloedbare prijswijzigingen van de fabrikant prospectief één-op-één en zonder opslag worden doorberekend; aantoonbare prijsverlagingen worden op dezelfde wijze verwerkt. Overige voorzienbare kostenontwikkelingen verwerkt Opdrachtnemer in zijn prijsstelling. Vanaf de eerste verlenging worden alle tarieven jaarlijks geïndexeerd. Voor beide gevallen geldt als grondslag de CBS-dienstenprijsindex commerciële dienstverlening en transport (index 2021 = 100, branche 62 Computerprogrammering, advisering en aanverwante activiteiten), dan wel de meest recente opvolger daarvan. De indexeringssystematiek (peilmomenten, wijze van berekening en eventuele maximering per jaar) wordt uitgewerkt in de conceptovereenkomst die in de gunningsfase ter beschikking wordt gesteld. Waar in deze Selectieleidraad wordt gesproken over verlenging "tegen gelijkblijvende voorwaarden", wordt daaronder mede verstaan de toepassing van deze indexeringsregeling.
- **Technologische vervanging**: ingezette technologie kan gedurende de looptijd worden vervangen door actuele gelijkwaardige of betere technologie tegen de in de Overeenkomst vastgelegde condities;
- **Opties tot uitbreiding**: BSGR kan gedurende de looptijd besluiten het leveren en beheren van mobiele devices, het overnemen van de eerstelijns gebruikersondersteuning en het awareness- en trainingsprogramma informatieveiligheid optioneel onder de Overeenkomst af te nemen;
- **Opties tot inkrimping**: BSGR kan gedurende de looptijd besluiten onderdelen van de Opdracht buiten de scope van de Overeenkomst te plaatsen en bij derden af te nemen. Dit betreft de levering en het lifecyclemanagement van werkplekhardware, de Microsoft 365-licenties en het technisch applicatiebeheer van applicaties die naar SaaS overgaan. De financiële gevolgen van een structurele inkrimping, waaronder de aankondigingstermijn, de ingangsdatum en de verrekenwijze, worden in de conceptovereenkomst en het prijzenblad vastgelegd. Wijzigingen werken prospectief; er geldt geen generieke vergoeding voor niet-terugverdiende investeringen.

2.11 Verwerkingsovereenkomst AVG

In het kader van de Overeenkomst verwerkt Opdrachtnemer namens BSGR persoonsgegevens in de zin van de AVG. Om deze reden sluit BSGR met Opdrachtnemer een Verwerkingsovereenkomst. Deze treft u als onderdeel van de gunningsleidraad in de volgende fase aan.

2.12 BSGR deelt de aanbesteding niet op in percelen

De Opdracht wordt als één geheel in de markt gezet. De onderdelen vormen in de praktijk van BSGR een samenhangend geheel: de werkplek, het netwerk, de hosting en het technisch applicatiebeheer zijn nodig om dezelfde applicatieketen te laten werken en het telefonisch klantcontact loopt over de werkplek, over het netwerk en via een koppeling met de belastingapplicaties. Opdelen in percelen zou de coördinatie die BSGR

met deze aanbesteding juist wil beleggen weer bij BSGR terugleggen, met extra afstemming tussen leveranciers en langere doorlooptijden bij verstoringen en wijzigingen als gevolg.

BSGR ziet daarnaast dat de markt voor integrale ICT-outsourcing voldoende aanbieders kent die de volledige dienstverlening kunnen leveren, waar nodig met inzet van onderaannemers. De mededinging wordt door het niet opdelen in percelen dan ook niet onnodig beperkt.

Het telefonie- en klantcontactdeel wordt binnen deze Opdracht als afzonderlijk te beschrijven en te beprijzen dienstcomponent opgenomen, zodat de samenhang met de overige dienstverlening behouden blijft en de kosten toch afzonderlijk inzichtelijk zijn.

3. Procedure

De Opdracht wordt in de markt gezet op basis van de Aanbestedingswet 2012, waarbij gebruik wordt gemaakt van de niet-openbare procedure (artikel 2.27 e.v. Aw 2012). Dit is een Europese procedure in twee fasen: een selectiefase en een gunningsfase.

Voor deze procedure is gekozen omdat de markt voor integrale ICT-outsourcing een aanzienlijk aantal potentiële aanbieders kent en het opstellen van een Inschrijving voor deze Opdracht een substantiële investering van Inschrijvers vergt. Door eerst te selecteren op geschiktheid en ervaring maken uitsluitend partijen met een reële gunningskans deze kosten en kan de beoordeling in de gunningsfase zorgvuldig plaatsvinden. Dit is in lijn met het proportionaliteitsbeginsel en de Gids Proportionaliteit.

3.1 Aanbestedingsproces

De aanbestedingsprocedure verloopt op hoofdlijnen volgens onderstaande processtappen:

Stap 1 — Vragenronde selectiefase

Geïnteresseerden kunnen tot de in de planning aangegeven data vragen stellen over de gepubliceerde Aanbestedingsstukken.

Stap 2 — Toets uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Om in aanmerking te komen voor de Opdracht moet Gegadigde voldoen aan de Geschiktheidseisen en mogen de Uitsluitingsgronden niet op de onderneming van toepassing zijn. Na ontvangst van de Aanmeldingen worden Gegadigden hierop getoetst. Alleen niet-uitgesloten Gegadigden die aan de Geschiktheidseisen voldoen worden toegelaten tot stap 3.

Stap 3 — Beoordeling Selectiecriteria

De Aanmeldingen worden beoordeeld op basis van de in hoofdstuk 5 geformuleerde Selectiecriteria. De vijf (5) Gegadigden met de hoogste score worden uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving. Wanneer Gegadigden op de vijfde plaats een gelijke eindscore behalen, vindt selectie plaats op basis van de hoogste score op Selectiecriterium S3; is de score dan nog gelijk, dan op Selectiecriterium S1. Is de score na alle Selectiecriteria nog steeds gelijk, dan wordt geloot.

Stap 4 — Verificatiefase selectie

Na bekendmaking van de voorgenomen selectiebeslissing start een bezwaarperiode en de verificatiefase. De Gegadigden die BSGR voornemens is te selecteren moeten binnen zeven kalenderdagen de bewijsmiddelen overleggen zoals benoemd bij de afzonderlijke eisen. Als deze niet overeenkomen met hetgeen is verklaard, kan een voorlopig Geselecteerde Gegadigde alsnog worden uitgesloten zonder recht op vergoeding van kosten; de eerstvolgende Gegadigde in de rangorde wordt dan uitgenodigd de bewijsmiddelen aan te leveren.

Stap 5 — Gunningsfase

De Geselecteerde Gegadigden ontvangen de uitnodiging tot inschrijving met daarin onder andere het Programma van Eisen en de gunningscriteria. Zij dienen één Inschrijving in. Er vindt geen onderhandeling over de Inschrijvingen plaats.

Stap 6 — Gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen neemt BSGR een gunningsbeslissing. Gegadigden worden via TenderNed geïnformeerd. Aan de mededeling van het gunningsvoornemen kunnen geen rechten of aanspraken op de Opdracht, op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade worden ontleend. De Overeenkomst wordt niet eerder gesloten dan 20 kalenderdagen na het uitbrengen van de voorgenomen gunningsbeslissing (opschortende termijn). BSGR behoudt zich het recht voor om, indien hier aanleiding toe is, geen Overeenkomst te sluiten; BSGR is in dat geval niet schadeplichtig. Gunning vindt uitsluitend plaats na instemming van het (gemandateerd) bestuur.

Stap 7 — Verificatiefase gunning (indien van toepassing)

De Inschrijver aan wie BSGR de Opdracht voornemens is te gunnen moet binnen tien kalenderdagen na bekendmaking van het gunningsvoornemen de eventuele bewijsmiddelen overleggen. Als deze niet overeenkomen met hetgeen is verklaard, kan de voorlopig begunstigde Inschrijver alsnog worden uitgesloten zonder recht op vergoeding van kosten.

3.2 Gunning op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding

BSGR gunt de Opdracht op grond van de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV). Het gunningscriterium bestaat naar verwachting uit de volgende subgunningscriteria en puntenverdeling (indicatief):

Criterium	Omschrijving	Punten
G1	Totale inschrijfprijs	30
G2	Kwaliteit	70
	Totaal	**100**

Het onderdeel kwaliteit zal naar alle waarschijnlijkheid bestaan uit onderdelen zoals: effectiviteit van change- en incidentafhandeling, invulling van de regierol en service-integratie over de keten, zelfhulpvoorzieningen voor eindgebruikers, continuïteit en het borgen van beschikbaarheid, innovatief vermogen, kennis en proactiviteit en een concept-transitieplan en re-transitieplan. De subgunningscriteria worden in de uitnodiging tot inschrijving nader uitgewerkt.

3.3 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal via TenderNed

Alle Aanbestedingsstukken worden via TenderNed ter beschikking gesteld, alle communicatie verloopt via TenderNed en het is uitsluitend toegestaan een Aanmelding in te dienen via TenderNed. U bent zelf verantwoordelijk voor tijdige indiening; Aanmeldingen die niet via het platform worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij de Gegadigde.

Bij vragen over de werking van TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed (werkdagen 8.30–16.30 uur, 0800 – 836 33 76, servicedesk@tenderned.nl). BSGR raadt u aan ruim voor de aanmelddatum te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op TenderNed en dat een persoon bevoegd is om een Aanmelding in te dienen; registratie kan enkele dagen tot weken duren.

3.4 Contactpersoon

U communiceert tijdens deze aanbesteding alleen met de contactpersoon

Contactpersoon in deze aanbesteding is Alf Molenaar. De communicatie verloopt via TenderNed. Communiceert u over deze aanbesteding met andere medewerkers van BSGR of via andere kanalen om hen te beïnvloeden, dan kan dat voor BSGR reden zijn om u uit te sluiten van deelname. Contact met betrekking tot lopende werkzaamheden is uiteraard wel toegestaan.

3.5 Aanbestedingsstukken

De Aanbestedingsstukken bestaan uit alle op TenderNed gepubliceerde documenten, inclusief alle informatie die via TenderNed wordt gedeeld.

3.6 Planning aanbestedingsprocedure

Hieronder ziet u de planning van de procedure. BSGR kan deze planning aanpassen; wijzigingen worden gecommuniceerd via een Nota van Inlichtingen of een bericht via TenderNed.

Wat	Wanneer
Publicatie Aankondiging en Selectieleidraad	21 september 2026
Indienen vragen selectiefase	2 oktober 2026, 10.00 uur
Publiceren 1e Nota van Inlichtingen	15 oktober 2026
Indienen vragen over de 1e Nota van Inlichtingen*)	23 oktober 2026, 10.00 uur

Wat	Wanneer
Publiceren 2e Nota van Inlichtingen	2 november 2026
Indienen Aanmelding	16 november 2026, 10.00 uur
Bekendmaken voorgenomen selectiebeslissing	30 november 2026
Bezwaarperiode en verificatie	1 december 2026 tot 21 december 2026 12.00 uur (vervaltermijn, zie paragraaf 5.3)
Definitieve selectiebeslissing	21 december 2026
Verzenden uitnodiging tot inschrijving	21 december 2026
Vragenronde(n) gunningsfase	15 januari 2027 tot en met 12 februari waarin 2 vragenronden worden opgenomen
Indienen Inschrijving	5 maart 2027, 10.00 uur
Voorgenomen gunningsbeslissing	2 april 2027
Opschortende termijn (20 kalenderdagen)	3 april 2027 tot en met 22 april 2027
Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst	23 april 2027
Implementatieperiode	23 april 2027 tot en met 30 november 2027
Ingangsdatum dienstverlening	1 december 2027

**) Bij de 2e vragenronde worden uitsluitend vragen in behandeling genomen die betrekking hebben op de 1e Nota van Inlichtingen en de aangepaste Aanbestedingsstukken. Overige vragen worden zonder verdere kennisgeving terzijde gelegd.*

3.7 Vragenronde

Stel al uw vragen via TenderNed

Vragen kunt u uiterlijk tot de in de planning genoemde datum en tijdstip indienen via de vragenmodule in TenderNed. Uitsluitend vragen die gesteld worden via de vragenmodule worden in behandeling genomen. De datum en het tijdstip van ontvangst zijn leidend. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord, tenzij BSGR beantwoording essentieel en noodzakelijk acht voor alle Gegadigden. Vragen die telefonisch worden gesteld, worden niet beantwoord.

Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk tien kalenderdagen voor de sluitingsdatum voor Aanmelding op TenderNed wordt gepubliceerd. BSGR verwacht dat u op de hoogte bent van de inhoud van de Nota's van Inlichtingen.

U kunt een individuele vraag stellen

U dient dan een gemotiveerd beroep te doen op artikel 2.53 lid 3 Aw 2012 en dit duidelijk aan te geven. Is BSGR van mening dat de vraag geen bedrijfseconomisch belang kent of dat beantwoording voor alle betrokkenen relevant kan zijn, dan biedt BSGR u aan de vraag opnieuw in algemeenheid te stellen. Het antwoord op een individuele vraag heeft dezelfde (juridische) status als een Nota van Inlichtingen.

Voorschriften voor het stellen van vragen

- stel uw vraag via TenderNed;
- neem in elke vraag een duidelijke verwijzing op naar hoofdstuk-, paragraaf- en/of bijlagenummers;
- stel vragen anoniem: vermeld geen bedrijfsnaam of andere bedrijfsspecifieke kenmerken;
- stel vragen separaat van elkaar;
- voor het melden van onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden gelden dezelfde voorschriften; deze melding is niet gebonden aan de vragenronden.

Onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden of bezwaren

De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, of bezwaren hebben tegen (aspecten van) de procedure, dan dient u dit tijdig, bij voorkeur tijdens de vragenronde, via TenderNed kenbaar te maken. Blijkt na sluiting van de aanmeldtermijn dat de Aanbestedingsstukken tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevatten die niet zijn gemeld, dan zijn deze voor uw rekening en risico. Het voorgaande geldt onverminderd het recht om een kortgedingprocedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan BSGR, zulks op straffe van verval van rechten; u wordt verzocht een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon te sturen.

3.8 Nota van Inlichtingen

BSGR publiceert alle vragen en antwoorden geanonimiseerd op TenderNed in de vorm van een Nota van Inlichtingen; alle Geïnteresseerden krijgen zo dezelfde informatie. De Nota van Inlichtingen maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert bij tegenstrijdigheid boven deze Selectieleidraad. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen die elkaar tegenspreken, dan geldt de laatst gepubliceerde. Bij afwijking tussen de planning op TenderNed en de planning in deze Selectieleidraad prevaleert de laatst gecommuniceerde planning.

3.9 Algemene klachtenregeling

Naast het stellen van vragen kunnen belanghebbenden aan de orde stellen dat een handelen of nalaten van BSGR in deze aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met de beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Klachten kunnen uitsluitend per e-mail onderbouwd worden gemeld bij het klachtenmeldpunt van BSGR via klachtencoordinatie@bsgr.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding Outsourcing ICT, TN613336'. Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt: de betrokken personen zijn niet direct betrokken (geweest) bij het opstellen van de Aanbestedingsstukken. Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij BSGR anders beslist.

3.10 Aanmelding indienen

Dien uw Aanmelding (verzoek tot deelneming) uiterlijk in vóór de datum en het tijdstip zoals genoemd in de planning

U kunt zich alleen aanmelden via TenderNed door uw Aanmelding te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Bent u te laat of meldt u zich niet via TenderNed aan, dan wordt uw Aanmelding ongeldig verklaard. U dient de documenten afzonderlijk per document aan te leveren, niet gebundeld in één (zip-)bestand, met bestandsnamen die duidelijk naar het betreffende document verwijzen (bijvoorbeeld 'Bijlage C - Referentieverklaring - [naam Gegadigde]'); naast de technische beperkingen van TenderNed geldt geen eis aan de bestandsgrootte. Bedrijfsvertrouwelijke of concurrentiegevoelige informatie dient duidelijk gemarkeerd te worden en kort te worden gemotiveerd. BSGR behandelt Aanmeldingen vertrouwelijk binnen de grenzen van de wet en beoordeelt bij een verzoek op grond van de Wet open overheid per informatieonderdeel of een uitzonderingsgrond geldt; een markering als vertrouwelijk is daarbij niet beslissend.

Storing op TenderNed?

Kunt u door een aantoonbare storing van TenderNed niet vóór de uiterste termijn aanmelden, dan kan BSGR besluiten de termijn te verlengen. U dient hiertoe onverwijld na constatering een gemotiveerde e-mail te zenden aan j.melissant@bsgr.nl onder vermelding van 'storing TenderNed, TN613336'. Verlenging is een eenzijdig recht van BSGR en nadrukkelijk geen plicht. Is de digitale kluis al geopend, dan kan BSGR de termijn niet meer verlengen. Bij verlenging worden alle (potentiële) Gegadigden geïnformeerd en krijgen Gegadigden die al hadden ingediend de gelegenheid hun Aanmelding binnen de verlengingsperiode te wijzigen of aan te vullen. Na sluiting van de termijn wordt de digitale kluis door BSGR geopend; er worden geen Gegadigden toegelaten bij de opening.

3.11 Beoordeling Aanmeldingen

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat Aanmeldingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door Gegadigden is ingediend:

- Eerst wordt een toets op de geldigheid uitgevoerd. Een Aanmelding dient onvoorwaardelijk en volledig te zijn. Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten zijn ingediend en waar voorgeschreven rechtsgeldig zijn ondertekend door een uit het handelsregister blijkende functionaris. BSGR accepteert een gekwalificeerde of geavanceerde elektronische handtekening volgens de eIDAS-verordening en een ingescande natte handtekening, mits de bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het handelsregister of uit een rechtsgeldige volmacht. Is de bestuurder van Gegadigde zelf een rechtspersoon, dan volstaat ondertekening door de bevoegde functionaris van die bestuurder en wordt ook het KvK-uittreksel van die bestuurder overgelegd. Een onvolledige Aanmelding wordt uitgesloten van verdere beoordeling, tenzij het ontbreken van informatie door BSGR als kennelijke omissie wordt aangemerkt; het ontbreken van documenten in het kader van de Selectiecriteria wordt in elk geval niet als kennelijke omissie aangemerkt;
- Tijdig ingediende en volledige Aanmeldingen worden getoetst aan de vormvereisten en voorwaarden zoals omschreven in de Aanbestedingsstukken;
- Vervolgens worden de geldige Aanmeldingen beoordeeld aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen. Indien één of meer Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn of u niet voldoet aan één of meer Geschiktheidseisen, wordt uw Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling;
- De resterende Aanmeldingen worden door het beoordelingsteam beoordeeld aan de hand van de Selectiecriteria (hoofdstuk 5), waaruit een rangorde volgt.

3.12 Voorwaarden

3.12.1 Taal

De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure is Nederlands, in woord en geschrift. Aanmeldingen dienen in de Nederlandse taal te worden gedaan. Officiële bewijsstukken die in de taal van afgifte worden verstrekt, dienen vergezeld te zijn van een gewaarmerkte Nederlandse vertaling van een beëdigd vertaler. Gedurende de uitvoering van de Opdracht gebruiken alle werknemers en vertegenwoordigers die zorg dragen voor de uitvoering, in de contacten met BSGR de Nederlandse taal in woord en geschrift.

3.12.2 Gebruik merknamen, typen of octrooien

BSGR heeft geen voorkeur voor een bepaalde onderneming en evenmin voor bepaalde merken, typen, fabricaten of herkomst. Mocht in de Aanbestedingsstukken een eis of criterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, merk, octrooi of type, dan dient gelezen te worden "of gelijkwaardig". Indien u

meent dat sprake is van gelijkwaardigheid, toont u dit op eerste verzoek aan met documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

3.12.3 Voorbehouden ten aanzien van de aanbesteding

BSGR mag deze aanbesteding op elk moment stoppen of opschorten, ook nadat Gegadigden zijn geselecteerd. Tevens kan BSGR besluiten de Opdracht niet of gedeeltelijk te gunnen, de planning te wijzigen, of de selectiebeslissing in te trekken of te herzien. Als BSGR dit besluit, krijgt u hierover bericht via TenderNed.

3.12.4 Wijzigingen Gegadigde

U houdt BSGR gedurende het aanbestedingsproces, gevraagd en ongevraagd, op de hoogte van ontwikkelingen ten aanzien van uw organisatie die van belang kunnen zijn voor de beoordeling van de door u verstrekte informatie, zoals een materiële negatieve wijziging in de verstrekte financiële informatie, reorganisaties en veranderingen van eigendomsstructuur.

3.12.5 Mededinging

U onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen Gegadigden beperken. In het bijzonder wisselt u geen informatie over uw Aanmelding uit met andere Gegadigden, Inschrijvers of derden.

3.12.6 Kosten

BSGR vergoedt geen kosten. Alle kosten die verband houden met deze aanbesteding zijn voor uw eigen rekening. Ook schade die kan ontstaan doordat u de Opdracht niet gegund krijgt of de aanbesteding wordt stopgezet, is voor uw eigen risico.

3.12.7 Toepasselijk recht en geschillen

Op deze aanbestedingsprocedure en de te sluiten Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechtbank te Den Haag.

3.13 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

BSGR onderschrijft het belang van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen. Dit betekent dat BSGR in de Aanbestedingsstukken en/of in de te sluiten Overeenkomst duurzaamheidscriteria kan opnemen als minimumeis, gunningscriterium of bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.

3.13.1 Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen

BSGR stelt gedurende de uitvoering eisen aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze hebben onder meer betrekking op duurzaamheid, circulariteit en verantwoorde omgang met hardware gedurende de lifecycle. De concrete eisen en de wijze waarop Opdrachtnemer hierover verantwoording aflegt, worden in de gunningsfase nader uitgewerkt.

4. Eisen aan de Gegadigde

4.1 Hoedanigheid van de Gegadigde

(Rechts)personen kunnen zich slechts eenmaal aanmelden

Een Ondernemer kan in één van de onderstaande hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. De hoedanigheid geldt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure en de gehele looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.

Zelfstandig individueel Gegadigde

De rechtspersoon of natuurlijke persoon die zelfstandig een Aanmelding doet en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Opdracht, zonder inzet van onderaannemer(s) of derde(n) waarop een beroep wordt gedaan.

Individueel Gegadigde als hoofdaannemer

De rechtspersoon of natuurlijke persoon die zelfstandig een Aanmelding doet en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Opdracht, waarbij gebruik wordt gemaakt van één of meer onderaannemers of derden. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk en is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende dienst.

Zelfstandig samenwerkingsverband (Combinatie)

Een voor de gelegenheid aangegaan samenwerkingsverband van rechtspersonen en/of natuurlijke personen die gezamenlijk één Aanmelding doen, waarbij ieder lid hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Opdracht, zonder inzet van onderaannemer(s) of derde(n).

Samenwerkingsverband als hoofdaannemer

Als hiervoor, waarbij gebruik wordt gemaakt van één of meer onderaannemers of derden. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende dienst.

Let op: deelname van een samenwerkingsverband dient in overeenstemming te zijn met de mededingingsrechtelijke uitgangspunten (Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013).

4.1.1 Toegang tot de Opdracht (IPI en GPA)

Gegadigden moeten afkomstig zijn uit landen die gelijke toegang bieden tot overheidsopdrachten voor EU-bedrijven, conform de International Procurement Instrument-verordening (IPI). De uiteindelijk winnende Inschrijver verplicht zich dat niet meer dan 50% van de totale waarde van de Opdracht wordt uitbesteed aan ondernemers uit een derde land waartegen een IPI-maatregel geldt en dat bij leveringen niet meer dan 50% van de totale waarde bestaat uit goederen of diensten van oorsprong uit een dergelijk derde land. Bij niet-naleving geldt een boeteclausule van een evenredige boete tussen 10% en 30% van de totale waarde van de Opdracht. De winnende Inschrijver levert desgevraagd bewijs, uiterlijk bij voltooiing van de uitvoering, indien er redelijke aanwijzingen zijn van niet-naleving. Gegadigde wordt daarnaast alleen geaccepteerd indien deze is gevestigd in een land dat partij is bij de WTO-GPA en volledige markttoegang biedt aan de EU in de sector van ICT-diensten.

4.1.2 Onderaannemers

Indien u delen van de Opdracht uitbesteedt aan onderaannemers waarop u geen beroep doet inzake de Geschiktheidseisen, vermeldt u deze onderaannemer(s) en hun taken in het UEA (Deel II D). Er worden twee typen onderscheiden:

- Onderaannemer type I: een andere (rechts)persoon dan Gegadigde (ook zijnde de holding/het concern waaronder Gegadigde valt) die wordt ingezet om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen met betrekking tot de technische bekwaamheid. Dit dient op het UEA (Deel II C) te worden aangegeven. Deze onderaannemer dient de betreffende werkzaamheden tijdens de uitvoering ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven;
- Onderaannemer type II: een andere (rechts)persoon dan Gegadigde die wordt ingezet zonder dat deze nodig is om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Dit dient op het UEA (Deel II D) te worden aangegeven. Voor een onderaannemer type II die bij de Aanmelding al bekend is, wordt een UEA ingediend; bewijsstukken voor Geschiktheidseisen waarop geen beroep wordt gedaan, worden niet

gevraagd. Een onderaannemer type II mag in de gunningsfase, na voorafgaande instemming van BSGR, worden toegevoegd of vervangen. Dit mag niet worden gebruikt om een gebrek in de Aanmelding te herstellen, alsnog aan een Geschiktheidseis te voldoen of de selectiescore te verhogen, en mag niet leiden tot een wezenlijke wijziging van Gegadigde. De definitieve opgave en de voorgeschreven documenten (UEA, KvK-uittreksel en Bijlage B) worden uiterlijk bij de Inschrijving verstrekt; BSGR toetst de partij aan de Uitsluitingsgronden.

4.1.3 Beroep op derden

Technische bekwaamheid

Indien u zich voor de technische bekwaamheid beroept op derde(n) (ook zijnde de holding/het concern waaronder Gegadigde valt), geeft u dit aan op het UEA (Deel II C). De Uitsluitingsgronden die voor u gelden zijn tevens van toepassing op deze derde(n). De derde(n) dient de betreffende werkzaamheden tijdens de uitvoering ook daadwerkelijk uit te voeren, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Bij de Aanmelding overlegt u: een volledig ingevuld, niet gewijzigd en rechtsgeldig ondertekend UEA van deze derde(n), een KvK-uittreksel (niet ouder dan zes maanden) en de bewijsmiddelen inzake de Geschiktheidseisen waarvoor u een beroep doet op deze derde(n).

Financiële en/of economische draagkracht

Indien u zich beroept op een derde voor de financiële en/of economische draagkracht, geeft u dit aan op het UEA (Deel II C). De Uitsluitingsgronden zijn tevens van toepassing op deze derde. Let op: het enkele feit dat u onderdeel uitmaakt van een groep en uw resultaten in een geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen, betekent niet automatisch dat u een beroep doet op de draagkracht van een derde. Kunt u zelfstandig aan de financiële eis voldoen en dit met eigen bewijsstukken aantonen, dan is voor de moedermaatschappij geen afzonderlijk UEA nodig. Gebruikt u de geconsolideerde cijfers, een 403-verklaring of andere middelen van de moedermaatschappij om aan de eis te voldoen, dan is sprake van een beroep op een derde (de consoliderende vennootschap). In dat geval overlegt u bij de Aanmelding een verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f BW of Bijlage A (Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid), alsmede een KvK-uittreksel (niet ouder dan zes maanden). Op eerste verzoek overlegt u een Gedragsverklaring Aanbesteden (niet ouder dan 24 maanden).

4.1.4 Aantal Aanmeldingen per onderneming

U mag slechts eenmaal een Aanmelding indienen: hetzij als individuele Gegadigde, hetzij als samenwerkingsverband, hetzij als onderaannemer. Meerdere malen deelnemen als onderaannemer, zonder zelf als Gegadigde deel te nemen, is wel toegestaan. Meldt u zich meermaals aan als Gegadigde of samenwerkingsverband, dan zijn al deze Aanmeldingen ongeldig. Een moedermaatschappij of holding mag niet met meerdere onderdelen van dezelfde groep aanmelden of een deelneming bezitten in andere ondernemingen die zich aanmelden. Aanmeldingen van meerdere rechtspersonen binnen één holding zijn ongeldig, tenzij naar genoegen van de Aanbestedende dienst wordt aangetoond dat voldoende en adequate maatregelen zijn getroffen waardoor oneerlijke mededinging is uitgesloten. Als één worden beschouwd: ondernemingen gelieerd als bedoeld in artikel 2:24a BW, verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b BW, of gelieerd in vergelijkbare buitenlandse rechtsvormen.

4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

U dient het UEA volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Aanmelding in te dienen, dan wel gebruik te maken van de TenderNed UEA-tool. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Onderaannemers type I, Onderaannemers type II voor zover deze bij de Aanmelding al bekend zijn, en derde(n) waarop een beroep wordt gedaan dienen eveneens een UEA in te dienen. Het niet indienen, niet volledig invullen, niet rechtsgeldig ondertekenen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het UEA leidt tot een ongeldige Aanmelding.

4.3 Uitsluitingsgronden

Met het UEA verklaart u dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht geen van de daarin genoemde Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Indien toch één of meer Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, kunt u worden uitgesloten van verdere deelname. BSGR stelt u in de gelegenheid te bewijzen dat u voldoende vertrouwenwekkende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (zelfreiniging); acht BSGR dat bewijs toereikend, dan wordt u niet uitgesloten.

Bij Aanmelding te overleggen bewijsstukken

- een door de rechtsgeldig vertegenwoordiger(s) ingevuld, niet gewijzigd en ondertekend UEA;
- een KvK-uittreksel dat op de datum van indiening niet ouder is dan zes maanden, met actuele gegevens, aangevuld met eventuele documentatie waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening blijkt (statuten, volmacht(en)).

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken

- een Gedragsverklaring Aanbesteden (artikel 4.1 Aw 2012), op datum van indiening niet ouder dan 24 maanden;
- een verklaring van de Belastingdienst inzake betaling van belastingen en sociale zekerheidspremies, niet ouder dan zes maanden.

Wanneer u niet uit Nederland afkomstig bent en deze bewijsstukken niet kunt verstrekken, kan worden volstaan met een verklaring onder ede of een plechtige verklaring ten overstaan van een bevoegde rechterlijke instantie, notaris of bevoegde beroepsorganisatie van het land van herkomst. In het geval van een samenwerkingsverband dienen alle deelnemende ondernemingen de gevraagde bewijsstukken te overleggen; dit geldt tevens voor alle derde(n) waarop een beroep wordt gedaan.

4.4 Geschiktheidseisen

Met het UEA (Deel IV) verklaart u aan de hierna gestelde Geschiktheidseisen te voldoen. Uw Aanmelding is ongeldig als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet; BSGR sluit de Aanmelding dan uit van verdere deelname.

4.4.1 Financiële en economische draagkracht

- uw organisatie is financieel gezond;
- u bent adequaat verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid, in ieder geval tot een bedrag van € 1.250.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van € 2.500.000;
- beroept u zich op de financiële draagkracht van derden, dan stelt deze derde zich bij gunning tegenover BSGR volledig, onvoorwaardelijk en onherroepelijk garant (hoofdelijk aansprakelijk) voor de nakoming van alle verplichtingen uit de Overeenkomst en eventuele nadere opdrachten.

Op eerste verzoek te overleggen bewijsstukken na voorlopige selectie

- de laatst afgegeven accountantsverklaring (of beoordelings-/samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- een kopie van een recente (niet ouder dan twaalf maanden) geldige polis van de aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit de dekking blijkt, zowel voor uw eigen handelen/nalaten als voor de door u ingeschakelde onderaannemer(s) of derde(n).

BSGR kan de aangeleverde financiële gegevens (extern) laten controleren op juistheid van hetgeen met ondertekening van het UEA is verklaard.

4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

Het is voor BSGR van belang dat u over de benodigde Kerncompetenties beschikt om de Opdracht succesvol te vervullen. U toont dat aan met Referenties, in te dienen via Bijlage C Referentieverklaring. Uit uw Referenties moet blijken dat u ervaring heeft met:

- Kerncompetentie 1: de begeleiding en transitie van tweede generatie outsourcing van ICT-diensten. Onder tweede generatie outsourcing wordt verstaan de overname van (een deel van) een reeds uitbestede ICT-dienstverlening van een zittende externe dienstverlener; een eerste uitbesteding vanuit eigen beheer valt hier niet onder;
- Kerncompetentie 2: het hosten en technisch beheren van bedrijfskritische applicaties binnen het publieke domein (inclusief koppelingen met andere applicaties of clouddiensten; beide hoeven niet gezamenlijk te worden aangetoond). Onder het publieke domein worden organisaties met een aantoonbare publieke taak verstaan, waaronder overheden, gemeenschappelijke regelingen, zelfstandige bestuursorganen, omgevingsdiensten en veiligheidsregio's;
- Kerncompetentie 3: het leveren en beheren, inclusief tweede- en derdelijns gebruikersondersteuning, van werkplekdienstverlening voor een organisatie van vergelijkbare omvang, te weten minimaal 150 beheerde werkplekken;

- Kerncompetentie 4: het leveren en beheren van telefonie- en klantcontactvoorzieningen, inclusief routering en wachtrijen, rapportage en koppelingen met de werkplek en bedrijfsapplicaties. Het aansluiten op, inrichten en technisch beheren van een klantcontactplatform dat de klantorganisatie zelf heeft gecontracteerd volstaat, evenals telefonie via Microsoft Teams Calling met routering, wachtrijen en rapportage, mits ook de koppelingen met de werkplek en bedrijfsapplicaties uit de Referentie blijken. Voor de Kerncompetenties 1, 2 en 4 geldt geen minimale omvang, contractwaarde of aantal.

Lever per Kerncompetentie één Referentie in

Kunt u binnen één referentieopdracht ervaring aantonen met meerdere Kerncompetenties, dan hoeft u minder Referenties te overleggen; u geeft in de Referentie aan welke Kerncompetentie(s) wordt voldaan. Alle elementen van één Kerncompetentie moeten binnen dezelfde referentieopdracht aantoonbaar zijn; één Kerncompetentie kan niet met twee referentieopdrachten samen worden aangetoond.

Een referentieopdracht dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:

- bij referenties die samen met een andere ondernemer zijn uitgevoerd, wordt duidelijk aangegeven welk deel door Gegadigde of onderaannemer is uitgevoerd; alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel mag worden gebruikt. Wenst Gegadigde de volledige referentie te gebruiken, dan dient de betrokken ondernemer als onderaannemer te worden ingezet bij de uitvoering van de onderhavige Opdracht;
- in het geval van een samenwerkingsverband dient de Combinatie gezamenlijk te voldoen aan de Kerncompetenties; het lid op wie inzake een Kerncompetentie een beroep wordt gedaan, voert de betreffende werkzaamheden tijdens de uitvoering ook daadwerkelijk uit;
- bij een (gedeeltelijk) beroep op derde(n) wordt per Referentie duidelijk aangegeven door welke organisatie de referentieopdracht is uitgevoerd; de derde voert de betreffende werkzaamheden tijdens de uitvoering ook daadwerkelijk uit;
- de referentieopdracht is actueel: de werkzaamheden en resultaten waarmee de Kerncompetentie wordt aangetoond, hebben plaatsgevonden in de drie jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor Aanmelding (16 november 2026) of zijn op die datum nog in uitvoering. Het enkele feit dat een raam- of beheercontract nog loopt is onvoldoende wanneer de relevante werkzaamheden buiten deze periode vallen. Bij een nog lopende opdracht tellen alleen de werkelijk behaalde resultaten mee;
- u gaat ermee akkoord dat BSGR zich het recht voorbehoudt de juistheid van alle verstrekte informatie omtrent de Referentie(s) te verifiëren bij de referent en/of nadere bewijsstukken op te vragen.

4.4.3 Beroepsbevoegdheid

Uw onderneming dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar u bent gevestigd. Bij de Aanmelding overlegt u een KvK-uittreksel dat niet ouder is dan zes maanden.

4.4.4 Certificering informatiebeveiliging

BSGR verlangt dat Gegadigde de informatiebeveiliging van de geleverde producten en uitgevoerde dienstverlening in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. Dit kan worden aangetoond met:

- een geldig ISO 27001-certificaat, of een aantoonbaar gelijkwaardige certificering voor informatiebeveiliging.

5. Selectiecriteria en beoordeling

5.1 Selectiecriteria

Indien meer dan vijf (5) geschikte Gegadigden zich hebben aangemeld, worden de geschikte Aanmeldingen beoordeeld en gerangschikt op basis van de Selectiecriteria. De volgende Selectiecriteria worden gehanteerd met het daarbij te behalen aantal punten:

Nr.	Selectiecriterium	Punten
S1	Visie op innovatie, samenwerking, service-integratie en klantgerichtheid	30
S2	Visie op informatiebeveiliging	20
S3	Ervaring met het leveren van beheerde ICT-diensten	50
	Totaal	100

S1: Visie op innovatie, samenwerking, service-integratie en klantgerichtheid (max. 3 A4)

Van Gegadigde wordt verwacht dat hij een uitwerking uploadt van maximaal 3 pagina's A4, exclusief titelblad, in minimaal Arial 10. Gegadigde gaat in op: (i) innovatieve oplossingen die Gegadigde heeft ingezet voor de outsourcing van ICT-diensten, waarbij minimaal wordt aangegeven op welke wijze Gegadigde innovaties ontsluit, toepast en organisaties meeneemt in de transitie daarnaar; en (ii) de visie op samenwerken, partnership, service-integratie en klantgerichtheid die Gegadigde heeft gehanteerd in eerdere outsourcingstrajecten. Het is belangrijk dat de visie wordt onderbouwd met concrete voorbeelden, gekoppeld aan eerdere projecten die aantonen dat de visie in de praktijk werkt. Naast voorbeelden uit de eigen uitvoeringspraktijk van Gegadigde (of, bij een Combinatie, van de combinanten) mag voor een specifiek onderdeel een praktijkvoorbeeld worden gebruikt van een bij de Aanmelding geïdentificeerde Onderaannemer type I die de betreffende werkzaamheden in de Opdracht daadwerkelijk uitvoert; vermeld duidelijk van welke partij het voorbeeld afkomstig is. De overkoepelende visie, samenwerking en aansturing worden op het niveau van Gegadigde beoordeeld. Klantnamen, contactpersonen en andere verificatiegegevens mogen worden opgenomen en vallen binnen de paginalimiet.

S2: Visie op informatiebeveiliging (max. 2 A4)

Van Gegadigde wordt verwacht dat hij een uitwerking uploadt van maximaal 2 pagina's A4, exclusief titelblad, in minimaal Arial 10. Gegadigde geeft aan wat zijn visie is op informatiebeveiliging, mede in het licht van ontwikkelingen zoals BIO2, NIS2/Cyberbeveiligingswet, de digitale overheid en security by design, en hoe die visie wordt toegepast bij eerdere projecten/klanten, onderbouwd met concrete voorbeelden. Voor het gebruik van praktijkvoorbeelden van Onderaannemers type I en van verificatiegegevens geldt hetzelfde als bij S1.

S3: Ervaring met het leveren van beheerde ICT-diensten

Van Gegadigde wordt verwacht dat hij via Bijlage C maximaal twee (2) Referenties indient waaruit ervaring blijkt met het leveren van beheerde ICT-diensten aan een organisatie met een publieke taak (bijvoorbeeld een gemeente, waterschap, belastingsamenwerking, gemeenschappelijke regeling, omgevingsdienst, veiligheidsregio of zelfstandig bestuursorgaan) van soortgelijke omvang. Soortgelijke omvang wordt beoordeeld aan de hand van het aantal beheerde werkplekken en/of gebruikers, in dezelfde orde van grootte als de BSGR-omgeving (zie paragraaf 2.7); er geldt geen harde ondergrens. Een referentie uit de reguliere private sector zonder aantoonbare publieke taak geldt niet als geldige S3-referentie. Ten minste één van de Referenties heeft betrekking op beheerde ICT-dienstverlening van soortgelijke omvang en complexiteit. Een Referentie van een bij de Aanmelding geïdentificeerde Onderaannemer type I of Derde is toegestaan onder de voorwaarden van paragraaf 4.1.3 en 4.4.2; alleen onderdelen die deze partij zelf heeft uitgevoerd tellen mee en de partij voert de betreffende werkzaamheden in de Opdracht daadwerkelijk uit. Dit betreft ervaring met de volgende onderdelen:

- applicatiehosting, inclusief technisch applicatiebeheer en -ontsluiting van meerdere applicaties binnen het publieke domein (ten minste twee applicaties binnen dezelfde referentieopdracht; ervaring met belasting- of WOZ-applicaties is wenselijk, maar heeft geen invloed op de score);

- databasebeheer (Oracle én Microsoft SQL Server; aantoonbare ervaring met beide platformen binnen dezelfde referentieopdracht is vereist);
- landelijke koppelingen, zoals gebruikt door Nederlandse overheidsorganisaties;
- fysiek en virtueel werkplekbeheer (beide binnen dezelfde referentieopdracht);
- technisch beheer van lokale netwerken;
- leveren van een klantcontactplatform, inclusief onderhoud;
- Nederlandstalige skilled servicedesk;
- koppelingen met diverse clouddiensten (ten minste twee SaaS- of cloudplatformen);
- informatiebeveiliging;
- consultancydiensten.

De Referentie(s) worden gezamenlijk gescoord op het aantal onderdelen waaruit de ervaring blijkt; de onderdelen mogen over maximaal twee Referenties worden verdeeld en ieder onderdeel telt maximaal eenmaal mee:

100% van de punten bij 10; 80% bij 9; 60% bij 8; 40% bij 7; 20% bij 6; 0% bij 5 of minder onderdelen.

Voorwaarden beantwoording Selectiecriteria

- gebruik voor alle beschrijvingen lettertype Arial, corpsgrootte minimaal 10; voldoet een beschrijving hier niet aan, dan wordt deze niet beoordeeld;
- is een beschrijving (inclusief figuren en tabellen) langer dan het toegestane aantal A4's, dan wordt uitsluitend het toegestane aantal beoordeeld, gerekend vanaf het begin;
- voorbladen en inhoudsopgaven tellen niet mee als pagina;
- voor Bijlage C geldt een maximum van 3 pagina's A4 per Referentie in totaal, ongeacht het aantal Kerncompetenties en S3-onderdelen dat met die Referentie wordt gedekt; Bijlage C wordt uitsluitend door Gegadigde ondertekend;
- het is niet toegestaan in de beantwoording te verwijzen naar andere documenten, al dan niet ingediend bij de Aanmelding;
- de beschrijvingen dienen een MS Word-document te betreffen, tenzij expliciet anders voorgeschreven;
- houdt u zich niet aan deze voorwaarden, dan heeft BSGR het recht geen punten toe te kennen voor het betreffende Selectiecriterium.

5.1.1 Puntentoekenning S1 en S2

Bij de beoordeling van de Selectiecriteria S1 en S2 wordt per criterium in consensus een score vastgesteld volgens de onderstaande schalen. De beoordeling vindt plaats per benoemd beoordelingsaspect; op basis daarvan stelt het beoordelingsteam één score per criterium vast.

S1 — Visie op innovatie, samenwerking, service-integratie en klantgerichtheid

Bij de beoordeling van S1 wordt gelet op de volgende aspecten:

a. Innovatie: de wijze waarop Gegadigde innovaties ontsluit en toepast in beheerde ICT-dienstverlening, en de wijze waarop klantorganisaties in de adoptie daarvan worden meegenomen;
b. Samenwerking en service-integratie: de wijze waarop Gegadigde in eerdere outsourcingstrajecten met meerdere betrokken partijen ketenverantwoordelijkheid heeft ingevuld (coördinatie, escalatie, structurele probleemoplossing);
c. Klantgerichtheid: de wijze waarop Gegadigde de dienstverlening aantoonbaar heeft afgestemd op de processen en gebruikers van de klantorganisatie.

Score	Weging	Toelichting
Uitstekend	100% van de punten	De visie is op alle aspecten uitgewerkt en consistent, en per aspect onderbouwd met concrete, verifieerbare voorbeelden uit de eigen

		uitvoeringspraktijk, inclusief de behaalde en zo mogelijk gekwantificeerde resultaten en de eigen rol van Gegadigde daarin. Uit de voorbeelden blijkt ervaring in omgevingen die relevant zijn voor deze Opdracht (meerdere leveranciers in één keten, bedrijfskritische processen, publiek domein). De beschrijving maakt ook inzichtelijk wat niet werkte en welke lessen daaruit zijn getrokken.
Goed	75% van de punten	De visie is op alle aspecten uitgewerkt en per aspect onderbouwd met ten minste één concreet voorbeeld uit de eigen praktijk, met benoemde resultaten en een duidelijke eigen rol. De relevantie voor omgevingen zoals die van deze Opdracht is herkenbaar, maar resultaten zijn slechts deels gekwantificeerd of verifieerbaar.
Voldoende	50% van de punten	De visie is op de meeste aspecten uitgewerkt en bevat voorbeelden uit de eigen praktijk, maar die blijven beschrijvend: resultaten en de eigen rol van Gegadigde worden benoemd zonder onderbouwing, of de voorbeelden sluiten beperkt aan op de aard van deze Opdracht.
Matig	25% van de punten	De visie blijft overwegend algemeen of theoretisch. Voorbeelden ontbreken op één of meer aspecten, of zijn niet herleidbaar tot de eigen uitvoeringspraktijk van Gegadigde (generieke marktbeschouwingen, productbrochureteksten).
Onvoldoende	0% van de punten	Eén of meer aspecten worden niet behandeld, de visie bestaat uit algemeenheden zonder enige koppeling aan de eigen praktijk, of de beschrijving is innerlijk tegenstrijdig.

S2 — Visie op informatiebeveiliging

Bij de beoordeling van S2 wordt gelet op de volgende aspecten:

a. Visie en actualiteit: de opvatting van Gegadigde over informatiebeveiliging in het publieke domein, in het licht van de relevante kaders en ontwikkelingen (BIO2, NIS2/Cyberbeveiligingswet, security by design);
b. Toepassing in de praktijk: de wijze waarop deze visie aantoonbaar is toegepast in de dienstverlening aan eerdere klanten (maatregelen, signalering en opvolging van kwetsbaarheden, omgang met incidenten);
c. Aantoonbaarheid en verantwoording: de wijze waarop Gegadigde klanten in staat stelt vast te stellen dat het werk is gedaan (rapportage, certificering, assurance, auditondersteuning).

Score	Weging	Toelichting
Uitstekend	100% van de punten	De visie is op alle drie de aspecten uitgewerkt, actueel en consistent, en per aspect onderbouwd met concrete, verifieerbare voorbeelden uit de dienstverlening aan eerdere klanten — inclusief hoe kwetsbaarheden en incidenten daadwerkelijk zijn gesignaleerd, opgevolgd en verantwoord richting de klant. De voorbeelden tonen ervaring met de beveiligings- en verantwoordingskaders van het publieke domein.
Goed	75% van de punten	De visie is op alle aspecten uitgewerkt en per aspect voorzien van ten minste één concreet praktijkvoorbeeld met een duidelijke eigen rol. De verantwoordingskant (aspect c) is herkenbaar uitgewerkt, maar de voorbeelden zijn beperkt verifieerbaar of niet specifiek voor het publieke domein.
Voldoende	50% van de punten	De visie is inhoudelijk juist en behandelt de meeste aspecten, maar de toepassing blijft beschrijvend: er wordt gesteld dat maatregelen en

		rapportages worden geleverd, zonder dat uit voorbeelden blijkt hoe dit bij eerdere klanten werkte.
Matig	25% van de punten	De visie beperkt zich tot het opsommen van normen, certificeringen of standaardmaatregelen zonder eigen opvatting of praktijkonderbouwing, of behandelt de verantwoording richting de klant niet.
Onvoldoende	0% van de punten	Eén of meer aspecten worden niet behandeld, de beschrijving bevat inhoudelijke onjuistheden over de geldende kaders, of enige koppeling aan de eigen praktijk ontbreekt.

5.2 Beoordeling

BSGR benoemt een beoordelingsteam van minimaal drie leden dat de Selectiecriteria op basis van professionaliteit beoordeelt. De leden beoordelen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een eigen score toe. Vervolgens bepalen de teamleden per Aanmelding en per Selectiecriterium gezamenlijk een eindscore op basis van consensus. Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van de Aanmeldingen de hoogste of laagste score behaalt; meerdere Gegadigden kunnen dezelfde score behalen.

Elke Aanmelding wordt beoordeeld tegen de hierboven beschreven ankers (absolute maatstaf), niet ten opzichte van andere Aanmeldingen. BSGR kan de juistheid van de in de uitwerkingen aangevoerde voorbeelden verifiëren; blijkt verstrekte informatie onjuist, dan kan dit leiden tot aanpassing van de score of tot uitsluiting van de Aanmelding.

5.3 Selectiebeslissing

Alle Gegadigden worden via de mededeling van de selectiebeslissing gelijktijdig, schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst. Afgewezen Gegadigden ontvangen de gemotiveerde reden van afwijzing. Een niet-geselecteerde Gegadigde kan binnen de in de planning genoemde termijn (vervaltermijn) een beroep in rechte instellen tegen de selectiebeslissing. In geval van een kortgedingprocedure schort BSGR de definitieve selectiebeslissing op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter. De vervaltermijn eindigt op maandag 21 december 2026 om 12.00 uur; een dagvaarding in kort geding moet uiterlijk op dat moment aan BSGR zijn betekend. Dit is niet de wettelijke opschortende termijn na een gunningsbeslissing. De definitieve selectiebeslissing en de uitnodiging tot inschrijving worden niet vóór het verstrijken van deze termijn verzonden.

5.3.1 Verificatie

Na bekendmaking van de selectiebeslissing en tijdens de bezwaartermijn verifieert BSGR de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de Geselecteerde Gegadigden en, indien van toepassing, de derde(n). De geselecteerde Gegadigden overleggen de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek via de berichtenmodule in TenderNed; bij een Combinatie geldt dit voor elk lid. Kloppen gegevens niet of levert u deze te laat aan, dan kan BSGR de selectiebeslissing wijzigen en een andere Gegadigde selecteren.

6. Overzicht te overleggen documenten

In onderstaande tabel is samengevat welke documenten u bij de Aanmelding dient te overleggen. Is BSGR voornemens u te selecteren, dan leest u in de laatste kolom welke documenten u binnen zeven kalenderdagen dient te overleggen.

Onderdeel	Bij Aanmelding	Op eerste verzoek (binnen 7 kalenderdagen na voorlopige selectie)
Uitsluitingsgronden	• UEA('s) (**Bijlage D**); • KvK-uittreksel(s); • eventuele volmacht(en)/statuten (indien van toepassing)	Gedragsverklaring Aanbesteden; verklaring van de Belastingdienst
Geschiktheidseisen	• 403-verklaring of **Bijlage A** Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid (indien van toepassing); • **Bijlage B** verklaring onderaanneming (indien van toepassing); • Referentieverklaringen via **Bijlage C**; • ingevuld UEA (**Bijlage D**); • ISO 27001-certificaat of vergelijkbaar.	Polis aansprakelijkheidsverzekering of verklaring verzekeringsmaatschappij; laatst afgegeven accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf
Selectiecriteria	• Antwoord Selectiecriteria S1 en S2; invulling Selectiecriterium S3 via **Bijlage C**	

Let op:

- bij een samenwerkingsverband, een beroep op derde(n) en/of onderaanneming dient bij de Aanmelding een UEA en KvK-uittreksel te worden ingediend van alle combinanten, derde(n) en Onderaannemers type I, en van Onderaannemers type II voor zover deze bij de Aanmelding al bekend zijn; op eerste verzoek worden binnen zeven kalenderdagen de bewijsstukken overgelegd die horen bij de Geschiktheidseis waarop een beroep wordt gedaan. Voor Onderaannemers type II worden geen bewijsstukken gevraagd voor Geschiktheidseisen waarop geen beroep wordt gedaan;
- de aanvraagprocedure voor bewijsmiddelen (zoals de Gedragsverklaring Aanbesteden) kan langer duren dan zeven kalenderdagen; dit kan betekenen dat u documenten eerder dan eerste verzoek daartoe dient aan te vragen bij de betreffende instanties.

7. Begrippenlijst

In deze Selectieleidraad en de Overeenkomst komen sommige begrippen vaker terug. Om te borgen dat u precies weet waarvoor u zich aanmeldt, worden die begrippen hieronder uitgelegd. Begrippen met een hoofdletter hebben de hieronder gedefinieerde betekenis.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	BSGR, in haar hoedanigheid van organisatie die deze aanbesteding uitvoert en de Opdracht gunt.
Aanbesteding	De onderhavige niet-openbare Europese procedure conform art. 2.27 e.v. Aanbestedingswet 2012.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten die de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding verstrekt, waaronder de Selectieleidraad, Bijlagen en Nota's van Inlichtingen.
Aankondiging	De bekendmaking van de Opdracht via TenderNed respectievelijk het Publicatieblad van de EU (TED).
Aanmelding	Het door een Gegadigde ingediende verzoek tot deelneming, inclusief alle daarbij gevraagde documenten. Niet te verwarren met een Inschrijving (gunningsfase).
Bijlage	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij deze Selectieleidraad of op TenderNed. Een Bijlage is onderdeel van deze Selectieleidraad.
BSGR	De gemeenschappelijke regeling Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnland, gevestigd te Leiden, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 27377546.
Combinatie	Twee of meer Ondernemers die zich gezamenlijk als één Gegadigde aanmelden.
Derde	Een Ondernemer, niet zijnde de Gegadigde zelf (daaronder mede begrepen de holding of het concern waartoe de Gegadigde behoort), op wiens financiële en economische draagkracht of technische bekwaamheid de Gegadigde een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen (art. 2.92 en 2.94 Aw 2012).
Gedragsverklaring Aanbesteden	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Gegadigde	Een Ondernemer die een Aanmelding tot deelneming heeft ingediend.
Geïnteresseerde	Een Ondernemer die kennisneemt van de aanbesteding en/of de Aanbestedingsstukken raadpleegt, maar (nog) geen Aanmelding heeft ingediend.
Geschiktheidseisen	Minimumeisen aan Gegadigden ten aanzien van financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid (art. 2.90 e.v. Aw 2012). Toets: voldoet/voldoet niet.
Geselecteerde Gegadigde	Een Gegadigde die na de selectie wordt uitgenodigd tot het doen van een Inschrijving.
Gunningsbeslissing	Het voornemen om de Opdracht aan een Inschrijver te gunnen.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing (beste prijs-kwaliteitsverhouding), nader uitgewerkt in subgunningscriteria.
Hoofdaannemer	De Gegadigde respectievelijk Inschrijver die zelfstandig of als samenwerkingsverband deelneemt aan deze aanbesteding en daarbij gebruikmaakt van één of meer Onderaannemers of Derden, die als enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende dienst optreedt en die hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste en volledige uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van de door Onderaannemers en Derden uitgevoerde delen.
Inschrijver	Een Geselecteerde Gegadigde die naar aanleiding van de uitnodiging tot inschrijving een Inschrijving heeft ingediend.

Begrip	Definitie
Inschrijving	De door een Inschrijver ingediende aanbieding, inclusief alle daarbij gevraagde documenten, ter mededinging naar gunning van de Opdracht.
Kerncompetentie	Een door de Aanbestedende dienst benoemde essentiële bekwaamheid, aan te tonen met een Referentie.
Nota van Inlichtingen	Het document met vragen van Geïnteresseerden en/of Gegadigden en de antwoorden daarop, alsmede eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsstukken; maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken en prevaleert bij tegenstrijdigheid.
Onderaannemer	Een Ondernemer die in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Hoofdaannemer (na gunning: Opdrachtnemer) een deel van de Opdracht uitvoert, zonder zelf contractuele wederpartij van de Aanbestedende dienst te zijn. Onderscheiden worden Onderaannemer type I (ingezet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid) en Onderaannemer type II (ingezet zonder dat dit voor de Geschiktheidseisen nodig is), zoals nader omschreven in paragraaf 4.1.2.
Ondernemer	Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die diensten op de markt aanbiedt (verzamelbegrip uit de Aw 2012).
Opdracht	De overheidsopdracht voor diensten die het voorwerp vormt van deze aanbesteding, te weten de outsourcing van de ICT-dienstverlening van BSGR, zoals op hoofdlijnen beschreven in hoofdstuk 2 van deze Selectieleidraad en in de gunningsfase nader uitgewerkt in het Programma van Eisen.
Opdrachtgever	BSGR, in haar hoedanigheid van contractspartij bij de Overeenkomst.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever de Overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke overeenkomst ter zake van de uitvoering van de Opdracht, die na de definitieve gunningsbeslissing en het verstrijken van de opschortende termijn wordt gesloten tussen de Aanbestedende dienst en de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
Programma van Eisen	De nadere uitwerking van de eisen met betrekking tot de Opdracht, verstrekt in de gunningsfase.
Referentie	Een eerder uitgevoerde opdracht waarmee de Gegadigde een Kerncompetentie aantoont.
Selectiecriteria	De objectieve criteria waarmee, indien meer geschikte Gegadigden zich aanmelden dan het vastgestelde aantal, de rangorde wordt bepaald van Gegadigden die worden uitgenodigd tot inschrijving.
Selectieleidraad	Dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
TenderNed	Het elektronische aanbestedingsplatform waarop deze Europese aanbesteding wordt uitgevoerd.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument: de eigen verklaring (Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7) waarmee de Gegadigde verklaart dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij aan de gestelde eisen voldoet.
Uitsluitingsgronden	De verplichte en facultatieve gronden (art. 2.86 en 2.87 Aw 2012) op basis waarvan een Gegadigde van deelneming wordt uitgesloten.
Verwerkingsovereenkomst	De overeenkomst tussen partijen waarin de wijze van verwerken van persoonsgegevens in de zin van de AVG wordt vastgelegd; wordt als bijlage in de gunningsfase toegevoegd.

Begrip	Definitie
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet.

Interpretatie

- waar definities in het meervoud respectievelijk enkelvoud luiden, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld;
- het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode;
- woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot';
- het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving wordt geacht ook het aanhalen te omvatten van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan, alsmede van bepalingen die in werking zijn getreden ter vervanging of nadere uitwerking daarvan, onverminderd toepasselijk overgangsrecht.

Bijlagen

Bijlage A: Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid
Bijlage B: Verklaring onderaanneming versie 1.1
Bijlage C: Referentieverklaringen versie 1.2
Bijlage D: UEA versie 2