

Aanbestedingsdocument

ICT Diensten gemeente Beesel



Dit document is opgesteld door:	N.C.P. Meijers MA
Datum:	1 oktober 2026
Versie	2026.17def

Hoofdstuk 1. Inleiding	4
1.1. Algemeen.....	4
1.2. Aard, omvang en duur van de overeenkomst	5
Contractperiode	5
Contractvoorwaarden.....	5
Herzieningsclausule.....	6
1.3 Doelstelling van de aanbesteding	8
1.4 Motivering van de aanbesteding	9
Eén integrale opdracht en toegang voor MKB.....	9
Afzien opdeling percelen.....	10
1.5 Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument	10
1.6 Vertrouwelijkheid.....	10
1.7 Aanbestedingsplatform	11
1.8 Aanbestedingsplanning.....	11
1.9 Gegevens aanbestedende dienst.....	11
1.10 Informatie over verplichtingen inschrijvers.....	12
1.11 Leeswijzer.....	12
Hoofdstuk 2: Functionele specificaties en Uitvoeringsvoorwaarden	13
2.1. Situatieschets voor de opdracht	13
2.1.1. Scope	13
2.1.2. Transitie en re-transitie	14
2.1.3. Verhouding hoofdstuk 2 en Bijlage 1	15
2.1.4 Beschrijving ICT prestaties, Producten & dienstencatalogus.....	15
2.2. Functionele omschrijving.....	15
2.3. Uitvoeringsbepalingen.....	16
2.4. Financiële bepalingen van de opdracht.....	17
Tarieven.....	17
Indexering.....	18
2.5. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.....	18
Hoofdstuk 3: Wijze van inschrijven en indienen documenten	18
3.1 Algemeen.....	18
3.2 Inschrijvingsopbouw en Voorwaarden.....	19
3.3 Indeling van de inschrijving	20
3.4 Indienen van de inschrijving	21
Hoofdstuk 4: Geschiktheid en gunningsprocedure.....	21

4.1. Algemeen.....	21
4.2 Combinaties, samenwerkingsverbanden, onderaanneming en beroep op derde(n)	22
4.3. Toepassing Wet Bibob en Russische betrokkenheid.....	22
Uitsluiting Russische betrokkenheid.....	22
4.4. Uitsluitingsgronden	23
4.5. Geschiktheidseisen	23
4.5.1 Beroepsbevoegdheid	24
4.5.2 Financiële en economische draagkracht	24
4.5.3 Technische en beroepsbekwaamheid	24
4.5.4 Informatiebeveiliging	25
4.6. Bewijsstukken	25
Beoordelingsprocedure	26
4.7. Gunningscriteria	27
4.7.1 Hoofdcriterium Prijs.....	27
4.7.2 Hoofdcriterium Kwaliteit	29
Sub-criterium 1 (K1): Dienstverlening, regie en gebruikersgerichte service – 25 punten ...	29
Subcriterium 2 (K2): Continuïteit, calamiteitenrespons, back-up/herstel en operationele security — 25 punten	30
Subcriterium 3 (K3): Transitie, implementatie en exit/overdraagbaarheid — 20 punten	32
Beoordelingsmethodiek kwaliteitscriteria.....	33
Hoofdstuk 5: Aanbestedingskader.....	35
5.1 Procedure	35
5.2 Publicatiemedium en digitale documenten	35
5.3 Inlichtingen.....	36
5.4 Inschrijving.....	36
5.5 Opening van de inschrijvingen	36
5.6 Prijsonderhandeling	36
5.7 Beoordeling en gunning	37
5.8 Niet gunnen	37
5.9 Gelijke stand	37
5.10 Rechtsbescherming	37
5.11 Klachtenregeling	38

Hoofdstuk 1. Inleiding

Dit aanbestedingsdocument ziet op de Europese openbare aanbesteding voor ICT-dienstverlening van de gemeente Beesel, hierna te noemen “de aanbestedende dienst” of “de gemeente”. De aanbesteding heeft als referentie TN 607463.

De procedure wordt digitaal uitgevoerd via het aangewezen aanbestedingsplatform en staat open voor iedere ondernemer die tijdig een geldige inschrijving indient en voldoet aan de gestelde voorwaarden. De gemeente beoordeelt de inschrijvingen volgens de in dit document beschreven procedure, eisen en gunningscriteria. Daarbij handelt zij overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, de Gids Proportionaliteit, het geldende inkoopbeleid van de gemeente Beesel en de beginselen van gelijke behandeling, non-discriminatie, transparantie, objectiviteit en proportionaliteit.

Het indienen van een inschrijving geeft geen recht op gunning of opdrachtverlening. Een overeenkomst komt pas tot stand nadat de gemeente een definitieve gunningsbeslissing heeft genomen, nadat de toepasselijke rechtsbeschermings termijn is verstreken en de overeenkomst rechtsgeldig is ondertekend.

1.1. Algemeen

De gemeente Beesel is een Limburgse gemeente en telt 13.519 inwoners (2025) en heeft een oppervlakte van 29,15 km². Beesel is gelegen tussen Roermond en Venlo. Aan de westzijde wordt de gemeente begrensd door de Maas en aan de oostzijde door de landsgrens met Duitsland. Zie voor meer informatie: <https://www.beesel.nl/>. De volledige opdrachtbeschrijving wordt verwezen naar hoofdstuk 2 van dit document. De eisen waaraan de dienstverlening moet voldoen zijn uitgewerkt in het Programma van Eisen, opgenomen als bijlage 1.

De ICT-dienstverlening van de gemeente Beesel is erop gericht om de organisatie continu, veilig en efficiënt te laten werken. De dienstverlening omvat het dagelijks beheer van de digitale werkplek voor medewerkers, het beheer en onderhoud van (web)applicaties en de onderliggende server- en cloudvoorzieningen. Daarbij horen onder meer patch- en updatebeheer, beveiligingsmaatregelen (zoals antivirus en licentiebeheer), monitoring en proactieve bewaking van de infrastructuur en applicaties, alsmede het afhandelen van incidenten en wijzigingsverzoeken via een servicedesk. Ook vallen back-up- en herstelvoorzieningen voor onder andere Microsoft 365-data en serveromgevingen binnen de scope, zodat de beschikbaarheid en herstelbaarheid van gegevens en systemen is geborgd. De gemeente werkt met serviceafspraken (SLA) en rapportages, inclusief periodieke sturing en leveranciersmanagement, waarbij de opdrachtnemer fungeert als centraal aanspreekpunt voor de ICT-beheer- en ondersteuningsdiensten. De opdracht wordt namens gemeente Beesel verstrekt door het college van burgemeester en wethouders.

1.2. Aard, omvang en duur van de overeenkomst

De opdracht betreft het sluiten van een overeenkomst voor integrale ICT-dienstverlening aan de gemeente Beesel. De dienstverlening heeft een servicegericht karakter en is gericht op het stabiel, veilig en toekomstbestendig functioneren van de digitale werkplek, applicaties, infrastructuur, back-upvoorzieningen, monitoring en ondersteuning van eindgebruikers.

De gemeente beoogt één opdrachtnemer te contracteren die end-to-end verantwoordelijk is voor de overeengekomen dienstverlening, inclusief beheerprocessen, beschikbaarheid, continuïteit, informatiebeveiliging, rapportage en regie. De inhoudelijke afbakening van de opdracht is uitgewerkt in hoofdstuk 2.

Contractperiode

De gemeente Beesel beoogt een overeenkomst te sluiten voor een initiële looptijd van drie (3) jaar, met de mogelijkheid deze vier (4) keer met twee (2) jaar te verlengen. De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst is 1 april 2027. Deze datum is indicatief en kan verschuiven in het geval dat de definitieve gunning later tot stand komt.

Voorafgaand aan de ingangsdatum voorziet de gemeente in een transitiefase van maximaal drie (3) maanden. Deze fase, startend vanaf het moment van definitieve gunning van de opdracht, is bedoeld voor voorbereiding, inrichting en gecontroleerde overname van de dienstverlening, zodat de opdrachtnemer per 1 april 2027 operationeel gereed is. De nadere uitvoeringsactiviteiten van de transitie zijn beschreven in hoofdstuk 2 en worden verder uitgewerkt in de overeenkomst.

Aan het einde van de overeenkomst geldt een re-transitie- of exit periode van maximaal zes (6) maanden. Gedurende deze periode verleent de opdrachtnemer volledige medewerking aan een ordentelijke overdracht aan de gemeente en/of een opvolgende leverancier. De nadere re-transitie- en exit verplichtingen zijn beschreven in hoofdstuk 2 en worden verder uitgewerkt in de overeenkomst.

Contractvoorwaarden

De opdracht betreft het sluiten van een overeenkomst voor integrale ICT-dienstverlening die wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Op deze opdracht zijn van toepassing:

- De Nota('s) van inlichtingen inclusief bijlagen;
- De conceptovereenkomst (bijlage bij aanbestedingsdocument);
- Het aanbestedingsdocument ICT-dienstverlening gemeente Beesel;
- Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) versie 2025 (bijlage bij aanbestedingsdocument);
- De inschrijving van de opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Wijzigingen in de conceptovereenkomst en/of aanbestedingsdocumenten worden uitsluitend bekend gemaakt via nota's van Inlichtingen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld. Aanbieder gaat met deze voorwaarde akkoord door het indienen van de inschrijving.

Herzieningsclausule

Reikwijdte en Grondslag

Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen en aanvullingen overeenkomen binnen de in dit artikel limitatief beschreven categorieën, op grond van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet 2012, zonder dat daartoe een nieuwe aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Wijzigingen worden uitsluitend toegepast voor zover deze verband houden met de oorspronkelijke opdracht, objectief bepaalbaar zijn en de algemene aard van de overeenkomst niet wezenlijk wijzigen.

Toegestane categorieën van wijzigingen

Onder deze herzieningsclausule vallen uitsluitend de volgende wijzigingen:

- a. **Volumewijzigingen:** Wijziging van het aantal gebruikers, werkplekken, accounts, devices, licenties, applicaties, omgevingen of vergelijkbare afname-eenheden, zowel naar boven als naar beneden, tot maximaal dertig procent (30%) per contractjaar ten opzichte van het bij aanvang van de overeenkomst vastgestelde volume of de oorspronkelijke jaarlijkse opdrachtwaarde;
- b. **Beheer-, Cloud- en Beveiligingsdiensten (inclusief SIEM/SOC):** Wijzigingen in de afname, samenstelling, omvang of inrichting van infrastructuur-, platform-, cloud-, hosting-, back-up-, servicedesk-, monitoring- en cybersecuritydiensten – waaronder uitdrukkelijk begrepen SIEM (Security Information and Event Management), SOC (Security Operations Center) en incidentrespons –, voor zover passend binnen de functionele ICT- en securitydoelstellingen van de oorspronkelijke opdracht;
- c. **Koppelingen en Integraties:** Het toevoegen, vervangen, beëindigen of aanpassen van koppelingen, integraties, API's of interfaces met bestaande of nieuwe applicaties binnen het ICT- en applicatielandschap van de opdrachtgever, voor zover voor de continuïteit, interoperabiliteit, beveiliging of doorontwikkeling van de dienstverlening;

- d. **Transitie, Implementatie en Exit:** Aanpassingen in de aanpak, fasering, planning, go/no-go-momenten, acceptatiecriteria, tijdelijke voorzieningen of ondersteuningscapaciteit ten behoeve van transitie, implementatie, migratie of exit, voor zover voortvloeiend uit voortschrijdend inzicht of afhankelijkheden met derden en mits budgettair gemaximeerd op tien procent (10%) van de oorspronkelijk overeengekomen eenmalige transitie- c.q. implementatiekosten;
- e. **Technologische Innovatie:** Vernieuwing, vervanging of functionele doorontwikkeling van technische componenten, hardware, netwerken, software, beveiligingsvoorzieningen of platformen door functioneel gelijkwaardige of verbeterde alternatieven (zoals upgrades, SaaS- en moderne cloudvoorzieningen), mits gericht op continuïteit, modernisering en vermindering van leveranciersafhankelijkheid;
- f. **Gewijzigde Wet- en regelgeving en beveiligingsnormen:** Aanpassingen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan gewijzigde wet- en regelgeving, standaarden of normenkaders (waaronder AVG, BIO / BIO 2.0, Cyberbeveiligingswet / NIS2, Wet open overheid, Archiefwetgeving en geldend gemeentelijk informatiebeveiligingsbeleid);
- g. **Governance, SLA en Kwaliteit:** Aanpassingen in rapportages, KPI's, Service Level Agreements (SLA), Dienstafsprakenoverzichten (DAP), overlegstructuren of escalatieprocedures, ter verbetering van sturing, transparantie, beveiliging en dienstkwaliteit.

Financiële kaders en bepaling van vergoedingen

Alle wijzigingen en aanvullende diensten worden verrekend op basis van de in de overeenkomst en het prijzenblad vastgelegde eenheidsprijzen, staffels en uurtarieven. Indien voor een specifieke aanvulling geen tarief in het prijzenblad is opgenomen, dient opdrachtnemer een offerte uit te brengen tegen aantoonbaar marktconforme tarieven, gebaseerd op de gehanteerde tariefstructuur en marges uit de oorspronkelijke inschrijving. De gecumuleerde waarde van alle wijzigingen op grond van deze herzieningsclausule bedraagt per contractjaar ten hoogste dertig procent (30%) van de oorspronkelijke jaarlijkse contractwaarde, behoudens voor zover een ruimere wijziging dwingendrechtelijk is toegestaan op grond van de Aanbestedingswet 2012.

Wijzigingen uitsluitend op offertebasis en na wederzijdse instemming. Indien opdrachtgever een aanpassing of toevoeging wenst, verstrekt zij een schriftelijk verzoek aan opdrachtnemer met de specificaties van de gewenste wijziging. Opdrachtnemer stelt binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van het verzoek (of een nader overeen te komen redelijke termijn) kosteloos een schriftelijke offerte en impactanalyse op. Deze omvat in ieder geval:

- de inhoudelijke en technische uitwerking;
- de personele bezetting en planning/doorlooptijd;
- de financiële calculatie op basis van de vigerende contracttarieven;

- eventuele risico's en gevolgen voor de overeengekomen serviceniveaus (SLA).

Een wijziging bindt partijen uitsluitend nadat beide partijen schriftelijk hebben ingestemd met de offerte en de voorwaarden zijn vastgelegd in een door bevoegde vertegenwoordigers ondertekend addendum bij de overeenkomst. Opdrachtnemer zal haar medewerking aan een redelijk wijzigingsverzoek dat binnen de scope van dit artikel valt niet op onredelijke gronden weigeren of vertragen. Eenzijdige opdrachten of mondelinge toezeggingen zijn nietig en geven geen aanspraak op vergoeding.

1.3 Doelstelling van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is het rechtmatig, transparant en toekomstbestendig contracteren van één leverancier voor de integrale ICT-dienstverlening van de gemeente Beesel. De gemeente wil beschikken over een veilige, betrouwbare, goed beheerde en goed presterende ICT-omgeving die medewerkers, bestuur en organisatieonderdelen ondersteunt bij het vlot, veilig en efficiënt uitvoeren van hun werkzaamheden.

De dienstverlening moet voorzien in een stabiele en gebruikersgerichte digitale werkplek, waarbij medewerkers op kantoor, thuis en op andere werklocaties veilig en eenvoudig toegang hebben tot de benodigde applicaties, bestanden, gegevens en voorzieningen. Daarmee draagt de ICT-dienstverlening bij aan de continuïteit van de gemeentelijke bedrijfsvoering en de dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

Strategisch beoogt de gemeente een ICT-partner te contracteren die bijdraagt aan een toekomstbestendige, veilige en wendbare ICT-omgeving. De dienstverlening moet aansluiten op ontwikkelingen zoals hybride werken, verdere digitalisering, informatiebeveiliging, digitale weerbaarheid, cloud- en SaaS-ontwikkelingen, dataveiligheid, overdraagbaarheid en beperking van ongewenste leveranciersafhankelijkheid.

Tactisch beoogt de gemeente een dienstverlening die goed stuurbaar, meetbaar en controleerbaar is. Dit vraagt om duidelijke serviceafspraken, heldere rollen en verantwoordelijkheden, transparante rapportages, actuele beheerinformatie, structureel overleg en professioneel ingerichte beheerprocessen voor onder meer incidenten, wijzigingen, problemen, escalaties en continuïteit.

De gemeente beschikt over een beperkte eigen technische beheerorganisatie. De opdrachtnemer fungeert daarom als centraal aanspreekpunt en is end-to-end verantwoordelijk voor de overeengekomen ICT-dienstverlening, waaronder beheer, monitoring, ondersteuning, beveiliging, continuïteit, rapportage, transitie en exit. De gemeente blijft regie voeren op de dienstverlening.

1.4 Motivering van de aanbesteding

Volgens de Aanbestedingswet 2012 dient deze opdracht, gelet op de geraamde opdrachtwaarde inclusief opties, Europees te worden aanbesteed. De gemeente Beesel kiest voor een Europese openbare procedure om transparantie en gelijke toegang te waarborgen, zodat iedere geïnteresseerde marktpartij kan inschrijven.

De gemeente beoogt met deze aanbesteding de dienstverlening rechtmatig, transparant en toekomstbestendig in de markt te zetten, met continuïteit van de bedrijfsvoering als randvoorwaarde. De maximale looptijd van elf jaar is gekozen vanwege de substantiële transitie- en implementatie-inspanningen aan beide zijden, het belang van continuïteit en stabiliteit van de gemeentelijke informatievoorziening, en de mogelijkheid voor opdrachtnemer om investeringen terug te verdienen. De gemeente is niet verplicht de overeenkomst te verlengen; zij beoordeelt bij iedere verlenging de prestaties, de marktconformiteit en de technologische ontwikkelingen.

Eén integrale opdracht en toegang voor MKB

Integrale ICT-dienstverlening is zeer gebruikelijk in de markt voor gemeenten van vergelijkbare omvang. ICT-marktpartijen prefereren vaak een integrale aanpak boven gefragmenteerde opdrachten, omdat dit leidt tot:

- Duidelijkere verantwoordelijkheidsverdeling en minder coördinatielast voor de opdrachtnemer;
- Efficiëntere bedrijfsvoering en lagere transactiekosten;
- Betere kwaliteit en continuïteit van dienstverlening door end-to-end verantwoordelijkheid.
- Een eenduidige (keten)verantwoordelijkheid, voorspelbare dienstverlening en effectieve sturing op serviceafspraken (SLA/KPI's), inclusief een heldere escalatieketen.

MKB-toegankelijkheid is in deze opdracht voldoende geborgd. Uit marktanalyse blijkt dat er voldoende MKB-partijen zijn die deze integrale opdracht kunnen uitvoeren. De opdracht faciliteert daarnaast uitdrukkelijk:

- Inschrijving in combinatie;
- Onderaanneming voor gespecialiseerde onderdelen;
- Proportionele geschiktheidseisen die geen onevenredige drempels opwerpen.

De omvang van de opdracht (circa 200 werkplekken, geraamde opdrachtwaarde van € 230.000,- per contractjaar) is passend voor zowel gespecialiseerde MKB-dienstverleners als grotere partijen.

De verschillende componenten van de ICT-dienstverlening (werkplekbeheer, applicatiebeheer, server-/cloudbeheer, back-upvoorzieningen, monitoring en serviceprocessen) zijn technisch en procesmatig zodanig verweven dat opsplitsing leidt tot de volgende organisatorische gevolgen en risico's:

- Onduidelijkheid over verantwoordelijkheid bij storingen die meerdere lagen raken (bijvoorbeeld een storing in de digitale werkplek die zijn oorzaak vindt in de cloudinfrastructuur);
- Verhoogde risico's. De gemeente heeft een beperkte eigen ICT-organisatie (geen dedicated ICT-afdeling) en kan de coördinatie tussen meerdere leveranciers niet adequaat waarborgen, noch hen daarin in voldoende mate aansturen.
- De continuïteit van de gemeentelijke dienstverlening kan door de eigen organisatie niet gegarandeerd worden, dit vereist eenduidige verantwoordelijkheid en 24/7 beschikbaarheid,

Afzien opdeling percelen

Redenen om niet te verdelen in percelen zijn onder andere:

- Het beperken van afstemmings- en integratierisico's tussen meerdere leveranciers (waaronder discussie over eigenaarschap/oorzaak bij incidenten) en het borgen van uniformiteit in beheerprocessen en rapportages;
- Het waarborgen van een consistente beveiligings- en beheeraanpak (o.a. patching, monitoring, back-up/herstel) over de gehele keten;
- De samenhang tussen onderdelen maakt dat opsplitsing kan leiden tot meer coördinatielast, hogere transitierisico's en verminderde wendbaarheid in beheer en wijzigingen.

Voorspelbaarheid en eenduidige verantwoordelijkheid voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer, wat de kwaliteit en efficiency van de dienstverlening ten goede komt.

1.5 Opmerkingen naar aanleiding van het aanbestedingsdocument

Dit aanbestedingsdocument is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in het aanbestedingsdocument, de bijlagen of de aanbestedingsprocedure tegenkomt, verzoeken wij u om dit direct aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst met betrekking tot deze aanbesteding, te laten weten. Tekortkomingen die na het indienen van een inschrijving naar voren komen kunnen de aanbestedende dienst niet worden aangerekend. Door in te schrijven conformeert u zich aan de inhoud van het aanbestedingsdocument, de bijlagen en de procedure.

1.6 Vertrouwelijkheid

Alle informatie die de aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding verstrekt, moet door de inschrijver vertrouwelijk worden behandeld. Deze informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor het voorbereiden en indienen van de inschrijving en niet voor andere doeleinden worden aangewend of openbaar gemaakt. De inschrijver mag vertrouwelijke informatie alleen delen met medewerkers, adviseurs, combinanten of onderaannemers voor zover dat noodzakelijk is voor de inschrijving en mits zij aan gelijkwaardige

geheimhoudingsverplichtingen zijn gebonden. De inschrijver treft passende maatregelen om onbevoegde toegang, gebruik of openbaarmaking te voorkomen.

Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de aanbestedende dienst en worden vertrouwelijk behandeld. De aanbestedende dienst maakt informatie uit inschrijvingen niet openbaar, behoudens voor zover openbaarmaking verplicht is op grond van wet- en regelgeving of noodzakelijk is voor de motivering van de gunningsbeslissing. De geheimhoudingsverplichtingen blijven gelden, ook indien de inschrijving niet tot gunning of contractsluiting leidt, zolang de betreffende informatie niet rechtmatig openbaar is geworden.

1.7 Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt volledig digitaal doorlopen op het aanbestedingsplatform TenderNed, hierna te noemen: platform.

De volgende CPV-codering is van toepassing:

- 720000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning.

1.8 Aanbestedingsplanning

De concept-aanbestedingsplanning staat op het Platform onder 'termijnen'. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De uiterste datum en tijd voor het indienen van de inschrijving geldt als fatale termijn. Als de inschrijving niet tijdig is ontvangen, kan de gemeente Beesel besluiten de inschrijving niet in behandeling te nemen (zie ook paragraaf 5.4). De overige data zijn indicatief. De gemeente Beesel kan de planning wijzigen. Als dit gebeurt, wordt u hierover tijdig geïnformeerd.

1.9 Gegevens aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze aanbestedingsprocedure. Gegevens aanbestedende dienst:

Gemeente Beesel

Raadshuisplein 1

5953 AL Reuver

Contactgegevens voor deze aanbesteding zijn: N.C.P. Meijers MA, inkoopadviseur, Niels.Meijers@beesel.nl

Het is inschrijvers uitsluitend toegestaan contact op te nemen met de hierboven genoemde contactpersoon van de aanbestedende dienst over deze aanbesteding. Overtreding van deze bepaling kan resulteren in uitsluiting van de inschrijving, hetgeen valt onder de discretionaire bevoegdheid van de aanbestedende dienst.

Alle communicatie rondom deze aanbesteding, inclusief vragen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten, dient uitsluitend via het aangewezen platform plaats te vinden. Alle relevante informatie ten behoeve van deze aanbesteding wordt schriftelijk verstrekt; aan mondelinge mededelingen kunnen geen rechten worden

ontleend. Vragen per telefoon worden niet in behandeling genomen. De aanbestedende dienst waarborgt een volledige en objectieve beoordeling van de ingediende inschrijvingen.

1.10 Informatie over verplichtingen inschrijvers

Voor informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen over belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van deze overeenkomst van toepassing zijn, wordt u verwezen naar:

- Belastingen: de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl;
- Milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, www.rijksoverheid.nl;
- Arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl.

Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij zich op de hoogte hebben gesteld van bovengenoemde bepalingen en dat zij, voor zover relevant voor de opdracht, rekening houden met de daaruit voortkomende verplichtingen.

1.11 Leeswijzer

De opbouw van dit aanbestedingsdocument is als volgt:

- Hoofdstuk 1 bevat de inleiding, achtergrond, doelstelling, planning en algemene informatie over de aanbesteding.
- Hoofdstuk 2 beschrijft de opdracht, de scope, de functionele specificaties en de belangrijkste uitvoeringsvoorwaarden.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de wijze van inschrijven, de opbouw van de inschrijving en de in te dienen documenten.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, bewijsstukken, gunningscriteria en beoordelingssystematiek.
- Hoofdstuk 5 bevat het aanbestedingskader, waaronder de procedure, digitale indiening, inlichtingen, beoordeling, gunning, rechtsbescherming en klachtenregeling.

De bijlagen maken onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en bevatten onder meer het Programma van Eisen en overige documenten die voor de inschrijving en uitvoering relevant zijn. Als onderdeel van dit aanbestedingsdocument worden er ook diverse bijlagen ter beschikking gesteld (via het Platform). Deze maken onlosmakelijk deel uit van de aanbestedingsdocumenten. In het bijzonder wordt gewezen op de conceptovereenkomst. Hierin worden de administratieve voorwaarden, uitvoeringsvoorwaarden en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst beschreven. De inschrijver moet ook aan de voorwaarden die hierin beschreven zijn, voldoen. Door het indienen van de inschrijving gaat inschrijver met deze voorwaarden akkoord.

Hoofdstuk 2: Functionele specificaties en Uitvoeringsvoorwaarden

2.1. Situatieschets voor de opdracht

De gemeente Beesel wil met deze aanbesteding één integrale managed services-leverancier contracteren voor het beheer, de ondersteuning, de beveiliging en de doorontwikkeling van haar ICT-dienstverlening. De dienstverlening ondersteunt de gemeentelijke bedrijfsvoering en moet bijdragen aan continuïteit, informatiebeveiliging, gebruikersgemak, voorspelbare serviceprocessen en toekomstbestendige digitale ondersteuning.

De huidige en gewenste dienstverlening heeft betrekking op circa 200 moderne werkplekken en circa 250 mobiele apparaten, Microsoft 365- en Azure-beheer, netwerkbeheer, back-up en herstel, servicedesk- en calamiteitenondersteuning, securitymanagement en bijbehorende beheerprocessen. De gemeente verwacht een leverancier die proactief werkt, transparant rapporteert en als centraal aanspreekpunt optreedt voor de samenhangende ICT-dienstverlening.

De opdracht moet leiden tot een stabiele, veilige, beheersbare en schaalbare ICT-omgeving waarin de gemeente kan beschikken over duidelijke serviceafspraken, actuele beheerinformatie, aantoonbare beveiligingsmaatregelen, beheerste wijzigingen, betrouwbare back-up- en herstelvoorzieningen en ondersteuning bij toekomstige ontwikkelingen zoals digitale soevereiniteit, BIO 2.0, de Cyberbeveiligingswet/NIS2, SIEM/SOC-dienstverlening en de mogelijkheid (optie) van print any-where voorziening.

2.1.1. Scope

De scope omvat de integrale levering, het beheer, de monitoring en de ondersteuning van de ICT-dienstverlening van de gemeente Beesel. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het end-to-end functioneren van de overeengekomen diensten en fungeert als centraal aanspreekpunt voor de gemeente.

Binnen de scope vallen in ieder geval werkplekdienstverlening voor circa 200 gebruikers, beheer van (web)applicaties, server- en hybride cloud-dienstverlening, back-up- en herstelvoorzieningen, monitoring en de inrichting en uitvoering van servicedesk- en serviceprocessen.

De dienstverlening omvat zowel reguliere beheertaken als het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen en verbeteringen, inclusief patch- en updatebeheer, endpointbeveiliging, softwaredistributie, licentiebeheer, incident-, change- en problemmanagement, capaciteitsbeheer, rapportage en proactieve signalering van risico's en optimalisaties.

De scope omvat daarnaast het beheer van back-up- en herstelvoorzieningen voor onder meer Microsoft 365-data en server- en cloudomgevingen, inclusief controle, restore-tests en herstel binnen de overeengekomen termijnen. Waar van toepassing behoort ook een tijdelijke hosted omgeving voor migraties en proof-of-concepts tot de opdracht.

De scope wordt integraal uitgevoerd, waarbij de onderdelen van de dienstverlening in samenhang worden beheerd en ondersteund. De opdrachtnemer beschrijft in het “ICT prestaties, Producten & dienstencatalogus” (hierna: PDC) welke onderdelen standaard binnen de integrale dienstverlening vallen en welke onderdelen, indien van toepassing, optioneel of buiten scope zijn. Reguliere beheer-, monitoring-, rapportage-, patch-, incident-, change-, servicedesk- en securityactiviteiten die binnen de beschreven scope vallen, worden geacht onderdeel te zijn van de reguliere dienstverlening, tenzij in de aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald.

De opdrachtnemer verzorgt een beheerste transitie bij de start van de overeenkomst en een gecontroleerde exit bij beëindiging of afloop daarvan. Dit omvat onder meer planning, verantwoordelijkheden, communicatie- en escalatielijnen, toegang tot omgevingen, overname van beheerprocessen, documentatie, rapportages, configuraties, rechten, monitoring en back-up- en restoreprocedures zoals beschreven in paragraaf 2.1.2 en in bijlage 1 programma van eisen.

Bij afloop of beëindiging van de overeenkomst verleent de opdrachtnemer volledige kosteloos medewerking aan overdracht aan de gemeente en/of een opvolgende leverancier, waaronder kennisoverdracht, overdracht van actuele beheer- en configuratiedocumentatie, beschikbaarstelling van relevante data en logbestanden en ondersteuning bij een soepele uitfasering.

2.1.2. Transitie en re-transitie

De gemeente voorziet in een beheerste transitiefase voorafgaand aan de start van de dienstverlening. Deze transitiefase bedraagt maximaal drie (3) maanden en is bedoeld om de dienstverlening gecontroleerd voor te bereiden, in te richten en over te nemen, zodat de opdrachtnemer per de beoogde ingangsdatum van 1 april 2027 operationeel gereed is.

De transitiefase omvat in ieder geval planning, governance, afstemming met de gemeente en de huidige leverancier, kennisoverdracht, toegang tot systemen, inrichting van beheerprocessen, serviceprocessen, rapportages, monitoring, back-up- en restoreprocedures, documentatie en acceptatie van de startgereedheid.

De opdrachtnemer beschrijft hoe de impact van de transitie voor medewerkers, bestuur, applicatie-eigenaren en gemeentelijke dienstverlening wordt beperkt. Daarbij wordt ingegaan op communicatie, planning buiten kritieke momenten, begeleiding van gebruikers, fallbackscenario's, afstemming met de huidige leverancier en borging van continuïteit tijdens overdrachtsmomenten.

Aan het einde van de overeenkomst geldt een re-transitie- of exitperiode van maximaal zes (6) maanden. De opdrachtnemer verleent gedurende deze periode volledige medewerking aan overdracht aan de gemeente en/of een opvolgende leverancier, waaronder overdracht van actuele beheer- en configuratiedocumentatie, data, configuraties, policies, logbestanden, rapportages, rechtenstructuren, kennis en overige informatie die nodig is voor continuïteit van de dienstverlening.

2.1.3. Verhouding hoofdstuk 2 en Bijlage 1

Bijlage 1 bevat het functioneel en technisch Programma van Eisen ICT-dienstverlening dat integraal onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken en, na gunning, van de overeenkomst. Hoofdstuk 2 beschrijft de context, scope, functionele opdrachtomschrijving en belangrijkste uitvoeringsvoorwaarden. Bijlage 1 bevat de nadere eisen en specificaties waaraan de dienstverlening moet voldoen.

Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op zowel hoofdstuk 2 als Bijlage 1.

2.1.4 Beschrijving ICT prestaties, Producten & dienstencatalogus

Inschrijver dient bij inschrijving een specificatie in van de aangeboden ICT Prestatie, inclusief een overzicht van de inbegrepen modules, aangeboden derden programmatuur, een schets van de aangeboden hardware en/of aangeboden dienstverlening, voor zover van toepassing. Deze specificatie en de aanvullende toelichting op de gevraagde onderdelen (in programma van eisen) is geen onderdeel van de boordeling, maar geeft de opdrachtgever inzicht in de samenstelling van de aangeboden ICT Prestatie. Deze specificatie kan leiden tot verificatievragen om vast te stellen of de aangeboden ICT Prestatie volledig tegemoetkomt aan de eisen van de opdrachtgever. Inschrijver dient bij de inschrijving zijn ICT-prestatie, Producten en Dienstencatalogus (PDC) in.

2.2. Functionele omschrijving

De dienstverlening bestaat functioneel uit het leveren van een integrale managed services-omgeving voor de gemeente Beesel. De opdrachtnemer zorgt voor dagelijks beheer, monitoring, ondersteuning, beveiliging, rapportage en doorontwikkeling van de ICT-dienstverlening. Deze functionele omschrijving moet worden gelezen in samenhang met het Programma van Eisen in Bijlage 1.

- centrale supportdesk en selfservicevoorziening voor incidenten, verzoeken en wijzigingen;
- 24x7 calamiteitenondersteuning voor ernstige verstoringen en beveiligingsincidenten;
- beheer van Microsoft 365, Azure/Entra ID, identiteiten, rechten, licenties, conditional access en MFA;
- beheer van moderne werkplekken, mobiele apparaten, applicaties, endpointmanagement en softwaredistributie;

- beheer van bekabelde en draadloze netwerkvoorzieningen, inclusief monitoring, configuratiebeheer en beveiligingsupdates;
- back-upbeheer voor servers en Microsoft 365, inclusief restore-tests, retentieafspraken, encryptie en rapportage;
- securitymanagement, waaronder patchmanagement, endpointbeveiliging, logging, incidentondersteuning en aansluiting op BIO 2.0 en de Cyberbeveiligingswet/NIS2;
- SIEM/SOC-dienstverlening: 24×7 monitoring, detectie, analyse en opvolging van beveiligingsdreigingen op werkplekken, mobiele apparaten, serverinfrastructuur (on-premises en/of cloud), netwerkapparatuur, de Azure-tenant en de Microsoft 365-tenant, met integratie in de servicedesk- en calamiteitenprocessen;
- advies in relatie tot de scope van deze opdracht over digitale soevereiniteit, overdraagbaarheid, leveranciersafhankelijkheden, architectuurkeuzes en toekomstige cloudscenario's.
- advisering over relevante ontwikkelingen zoals verantwoord gebruik van AI in ICT-dienstverlening, zero trust security, duurzame ICT, beperking van onnodig energie- en materiaalgebruik en doorontwikkeling van de digitale weerbaarheid.

De opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat verantwoordelijkheden, processen, rapportages, escalaties en overlegstructuren vooraf helder zijn vastgelegd. De uitvoering vindt plaats in de Nederlandse taal en sluit aan op de gemeentelijke context, het hybride werken, informatiebeveiligingsbeleid en de wettelijke en normatieve kaders die voor gemeenten gelden.

2.3. Uitvoeringsbepalingen

De opdrachtnemer voert de opdracht uit als professionele managed services-dienstverlening. De dienstverlening omvat ten minste proactieve monitoring, patchbeheer, endpointbeveiliging, logging, rapportage, incident- en changemanagement, serviceoverleg en ondersteuning bij beveiligings- en continuïteitsvraagstukken. De nadere technische, functionele en operationele eisen zijn opgenomen in Bijlage 1. Multi-factor authenticatie is verplicht voor toegang tot beheervoorzieningen en gemeentelijke systemen.

De supportdesk is op werkdagen bereikbaar van 07:00 tot 18:00 uur via telefoon en een digitaal meldpunt, verleent ondersteuning in de Nederlandse taal en registreert meldingen in een professioneel ticketsysteem. De gemeente heeft zelfstandig inzage in meldingen, status, voortgang, SLA/KPI's en relevante rapportages via een selfserviceportaal of vergelijkbare dashboardvoorziening. De opdrachtnemer moet bij meldingen waarbij fysieke aanwezigheid noodzakelijk is binnen 45 minuten op locatie kunnen zijn.

Voor calamiteiten biedt de opdrachtnemer 24x7 bereikbaarheid, directe toegang tot een storingsdienst, escalatie naar engineers en managementrollen en vastgelegde escalatieprocedures. Voor Prio 1-incidenten hanteert de gemeente als streefwaarde een reactietijd van 15 minuten en een hersteltijd van 60 minuten of een aantoonbare tijdelijke workaround.

De opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage met ten minste aantallen meldingen per categorie, gemiddelde en maximale afhandeltijden, SLA-naleving, trends, risico's en verbetervoorstellen. Daarnaast vindt periodiek overleg plaats op operationeel niveau minimaal maandelijks, tactisch niveau minimaal per kwartaal en strategisch niveau minimaal jaarlijks, in beginsel op locatie van de gemeente Beesel.

De opdrachtnemer stelt na gunning, in afstemming met de gemeente, een SLA en DAP op waarin de overeengekomen dienstverlening, servicelevels, rollen, verantwoordelijkheden, escalatieprocedures, rapportages, wijzigingen, beveiligingsafspraken, continuïteitsafspraken en overlegstructuren zijn vastgelegd. De SLA/DAP sluit aan op de eisen in dit aanbestedingsdocument en de door de opdrachtnemer aangeboden dienstverlening.

De opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar informatiebeveiligings-managementsysteem en is ISO 27001-gecertificeerd of aantoonbaar gelijkwaardig. De opdrachtnemer werkt met processen die aansluiten op BIO 2.0, AVG, gemeentelijk informatiebeveiligingsbeleid en de verplichtingen die voortvloeien uit de Cyberbeveiligingswet/NIS2, voor zover relevant voor de dienstverlening.

Alle data die in het kader van de opdracht wordt verwerkt, opgeslagen, beheerd, geback-up't of gelogd, blijft binnen de Europese Unie, tenzij de gemeente vooraf expliciet schriftelijk anders toestemt. Dit geldt ook voor data, metadata, back-updata, loggingdata, testdata, beheerhandelingen en dienstverlening door onderaannemers.

De opdrachtnemer borgt overdraagbaarheid van data, configuraties, policies, documentatie en beheerinformatie. Bij beëindiging of afloop van de overeenkomst ondersteunt de opdrachtnemer een ordentelijke exit of migratie, inclusief kennisoverdracht, actuele documentatie, beschikbaarstelling van relevante data en ondersteuning aan de gemeente en/of opvolgende leverancier.

2.4. Financiële bepalingen van de opdracht

Tarieven

Alle tarieven dienen te worden ingediend in euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het prijzenblad, opgenomen in bijlage 2. De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Indexering

De door inschrijver ingediende tarieven en/of prijzen zijn vast en ongewijzigd gedurende het eerste contractjaar. Vanaf het tweede contractjaar vindt jaarlijkse indexering plaats. De indexering en de aanpassingen van de tarieven wordt toegepast wordt toegepast GIBIT 2025 (artikel 11.8).

2.5. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

De gemeente Beesel hecht vanuit haar beleid waarde aan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen. In het kader van deze ICT-dienstverlening acht de gemeente met name duurzame, veilige en toekomstbestendige digitale dienstverlening van belang. Deze paragraaf heeft uitsluitend een algemeen en beleidsmatig karakter en bevat geen zelfstandige eisen, voorwaarden of beoordelingscriteria voor deze aanbesteding.

Hoofdstuk 3: Wijze van inschrijven en indienen documenten

3.1 Algemeen

Een inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of als combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met onderaannemers en kan een beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid van derden. Dit alles wordt door de inschrijver aangegeven in het UEA.

Een derde is elke andere betrokken onderneming dan de onderneming die inschrijft. Ook een zuster-, dochter-, holding- of moederbedrijf wordt als derde beschouwd.

Algemene eisen

Om de concurrentie te optimaliseren mag een onderneming maar bij één inschrijving betrokken zijn en wel als:

- Zelfstandig inschrijver
- Lid van een combinatie
- Onderaannemer of toeleverancier waar een beroep op wordt gedaan
- Enige inschrijver vanuit een holding

Zelfstandig inschrijven

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval gelden er naast de beschreven algemene eisen geen andere bepalingen.

Inschrijven in combinatie

In het geval van inschrijving in combinatie gelden de volgende bepalingen:

- Alle combinanten leveren afzonderlijk het UEA in via de penvoerder.
- Alle combinanten ondertekenen, rechtsgeldig en op een zodanige wijze dat herleidbaar is wie de inschrijvende partijen zijn, hetzelfde inschrijfbiljet dat door de penvoerder wordt opgesteld en ingediend.
- De combinatie geeft duidelijk aan welke werkzaamheden door welke leden van de combinatie worden uitgevoerd. Daarnaast moet blijken wie binnen de combinatie het aan spreekpunt (penvoerder) voor de aanbestedende dienst is.
- Indien de overeenkomst aan de combinatie wordt gegund zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk

Inschrijving met onderaanneming of als onderaannemer

Wanneer wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de inschrijver een beroep doet op de technische bekwaamheid van die onderaannemer, wordt dit vermeld in het UEA en gelden de volgende bepalingen:

Bij inschrijving wordt een afzonderlijk UEA ingevuld en ondertekend door onderaannemers of derden waarop een beroep wordt gedaan.

- De inschrijver is in staat om de bewijsstukken van de onderaannemers of derden waar een beroep op wordt gedaan ten aanzien van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen binnen de daarvoor gestelde termijn te overleggen.
- Wanneer er een beroep wordt gedaan op de technische bekwaamheid van een onderaannemer moet uit een overeenkomst blijken dat de onderaannemer in geval van gunning van de overeenkomst aan de inschrijver daadwerkelijk wordt ingezet.
- Een onderaannemer of toeleverancier waar een beroep op wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen.

Wanneer een inschrijver in hoofdaanneming inschrijft kan deze onderneming zijn technische bekwaamheid niet ter beschikking stellen ten behoeve van een andere inschrijver.

Inschrijven vanuit een holding Het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen dezelfde holding- of moederbedrijf in te schrijven, tenzij zowel de inschrijvers en het holding- of moederbedrijf kunnen aantonen dat de inschrijvers volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de aanbidding hebben gedaan.

3.2 Inschrijvingsopbouw en Voorwaarden

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende voorwaarden gesteld:

- Alle gevraagde informatie wordt in de inschrijving opgenomen.

- De inschrijving voldoet aan de gestelde eisen.
- Gebreken in de inschrijving kunnen leiden tot uitsluiting.
- Er zijn geen voorwaarden of voorbehouden verbonden aan de inschrijving.
- De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
- De inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na het sluitingstijdstip voor het indienen van de inschrijvingen. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening acht (8) kalenderdagen na de dag waarop in kort geding vonnis is gewezen.
- De inschrijving bevat in kader van de AVG geen (bijzondere) persoonsgegevens.
- Varianten of alternatieven zijn niet toegestaan. Als een inschrijver meerdere inschrijvingen indient voor deze aanbestedingsprocedure, wordt geen van de inschrijvingen in behandeling genomen.
- Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan. Een manipulatieve inschrijving is een inschrijving die erop gericht is de beoordelingssystematiek, gunningscriteria of contractvoorwaarden te beïnvloeden op een wijze die niet strookt met de bedoeling van de aanbesteding, waardoor een oneigenlijk voordeel ontstaat. De aanbestedende dienst kwalificeert deze als niet-geldige inschrijving en legt deze terzijde.
- De aanbestedende dienst stelt geen vergoeding beschikbaar aan de inschrijvers voor het opstellen en indienen van een inschrijving.

In het geval dat bij de inschrijving gebreken worden geconstateerd dan kan dat leiden tot uitsluiting.

3.3 Indeling van de inschrijving

De inschrijving voldoet aan hetgeen door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. De inschrijving bevat de volgende documenten c.q. onderdelen:

Omschrijving in te dienen stukken bij inschrijving
Ingevuld en ondertekend UEA-formulier.
Ingevuld en ondertekend Inschrijfblad – Prijzenblad (format opgenomen in bijlage)
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.
Beschrijving ICT-prestaties, Producten & dienstencatalogus (PDC)
Kwaliteitsdocumenten: • Plan dienstverlening & Regie (K1) • Plan Continuïteit & security (K2) • Plan transitie, implementatie & Exit (K3)

Ondertekening

De inschrijving wordt ondertekend door een persoon die de onderneming rechtsgeldig vertegenwoordigt, dit moet blijken uit de kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, dat op verzoek van de aanbestedende dienst moet worden overlegd.

Wanneer de onderneming niet verplicht is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister of wanneer uit het uittreksel niet blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt, overlegt de inschrijver een verklaring of volmacht waaruit blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt. Ten minste het inschrijfbiljet wordt voorzien van een handtekening van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon, digitaal en bij inschrijving ingediend.

3.4 Indienen van de inschrijving

De inschrijving wordt digitaal ingediend via het platform. De inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, bijlagen en overige onderdelen van de inschrijving op de juiste plaats in het platform worden geüpload. De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format (bij voorkeur een open standaard) ingediend.

De digitale documenten worden, daar waar dit wordt gevraagd, ondertekend door een daartoe bevoegd persoon. Op deze documenten moet de handtekening duidelijk zichtbaar zijn.

Hoofdstuk 4: Geschiktheid en gunningsprocedure

4.1. Algemeen

Om in aanmerking te kunnen komen voor de gunning van de overeenkomst voldoet de inschrijver aan het gestelde in het aanbestedingsdocument (waaronder het programma van eisen) en zijn er geen uitsluitingsgronden op de inschrijver van toepassing.

De inschrijving wordt beoordeeld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

Blijvend voldoen

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn er geen uitsluitingsgronden van toepassing op de opdrachtnemer en moet deze blijven voldoen aan de eisen. De opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat de opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft. Hetgeen door de inschrijver wordt aangeboden in het kader van de kwaliteitscriteria (voor zover de aanbestedende dienst hiermee instemt) wordt onderdeel van de uit te voeren opdracht.

4.2 Combinaties, samenwerkingsverbanden, onderaanneming en beroep op derde(n)

Als een inschrijver gebruik wil maken van onderaannemer(s) zoals bedoeld in deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA), beroep doet op derde(n) zoals bedoeld in deel II C van het UEA en/of zich inschrijft als samenwerkingsverband en/of -combinatie, dan volgt de inschrijver de in het UEA gestelde voorwaarden.

4.3. Toepassing Wet Bibob en Russische betrokkenheid

De gemeente Beesel kan in deze aanbestedingsprocedure de Wet Bibob toepassen. Dit instrument kan worden ingezet om te voorkomen dat de gemeente door gunning van een overheidsopdracht onbedoeld criminele activiteiten faciliteert. Een Bibob-toets vindt alleen plaats wanneer de gemeente daarvoor aanleiding ziet, bijvoorbeeld op basis van risico-indicatoren of informatie over de inschrijver, combinant, onderaannemer of een andere bij de uitvoering betrokken derde.

Bibob-onderzoek

Voor een Bibob-toets kan de gemeente aanvullende informatie opvragen, waaronder een Bibob-vragenformulier. De gevraagde informatie moet volledig, juist en tijdig worden verstrekt. Het niet of onvoldoende meewerken aan een Bibob-toets kan, afhankelijk van het moment, leiden tot:

- Vóór gunning: uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- Na gunning, vóór ondertekening: het niet sluiten van de overeenkomst;
- Na ondertekening: *ontbinding van de overeenkomst of opschorting van de uitvoering totdat volledige medewerking is verleend, zonder recht op schadevergoeding voor de opdrachtnemer.

Bij weigering van medewerking met betrekking tot een voorgenomen onderaannemer kan de gemeente de inzet van die onderaannemer weigeren.

Advies Landelijk Bureau Bibob

De gemeente kan naar aanleiding van haar eigen onderzoek advies vragen aan het Landelijk Bureau Bibob. Een dergelijk advies kan leiden tot de sancties zoals beschreven en ondersteunt de gemeente bij haar besluitvorming over gunning, voortzetting van de overeenkomst of toestemming voor inzet van een onderaannemer. Indien een Bibob-onderzoek daartoe aanleiding geeft, kan de gemeente de gestanddoeningstermijn met maximaal twaalf (12) weken verlengen.

Uitsluiting Russische betrokkenheid

Gelet op de bepalingen in de Europese regelgeving (Verordening EU/833/2014 artikel 5 duodecies) worden ondernemingen op wie dit van toepassing is, uitgesloten

van deelname aan de aanbestedingsprocedure. Om vast te stellen dat het gestelde in voornoemde verordening niet van toepassing is op de inschrijver en/of zijn combinanten en/of zijn onderaannemers waarop hij een beroep doet, dient de verklaring 'Russische betrokkenheid' rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend. De lege, door de inschrijver in te vullen en te ondertekenen verklaring is als bijlage bij dit aanbestedingsdocument opgenomen.

4.4. Uitsluitingsgronden

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) dat als bijlage bij dit aanbestedingsdocument is gevoegd, zijn de van toepassing verklaarde (dwingende en facultatieve) uitsluitingsgronden opgenomen. De aanbestedende dienst past alleen de uitsluitingsgronden toe die relevant worden geacht voor de uitvoering van deze opdracht.

De inschrijver kan in eerste instantie volstaan met het invullen en indienen van het UEA. Het is niet toegestaan onderaannemers in te zetten waarop uitsluitingsgronden van toepassing zijn. De inschrijver geeft bij de inschrijving aan of hij voornemens is onderaannemers in te schakelen, welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij voorstelt.

Aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt verzocht om, binnen zeven (7) kalenderdagen na het verzoek, de volgende bewijsstukken te overleggen:

Bewijsstukken UEA

Een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan twee jaar.

Een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.

Een ondertekende Eigen Verklaring Sancties Rusland.

LET OP: Het aanvragen van een gedragsverklaring en een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag.

4.5. Geschiktheidseisen

Na de beoordeling op basis van de verplichte en de facultatieve uitsluitingsgronden vindt een beoordeling plaats op basis van de geschiktheidseisen. De inschrijver verklaart door middel van inschrijving en het ondertekenen van de UEA te voldoen aan de onderstaande geschiktheidseisen. Indien inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen dan zal de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst kan ter verificatie (bij de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt) bewijsstukken opvragen binnen de daarvoor gestelde termijn.

4.5.1 Beroepsbevoegdheid

De inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land van vestiging.

4.5.2 Financiële en economische draagkracht

De inschrijver dient te beschikken over een geldige bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis en minimaal € 1.000.000 (één miljoen euro) per jaar. De gestelde dekkingsbedragen bieden een adequate en proportionele waarborg voor de specifieke risico's die verbonden zijn aan de ICT-dienstverlening (zoals operationele verstoringen, back-up- en herstelrisico's en eventuele aansprakelijkheid bij informatiebeveiligingsincidenten), zonder een onevenredige toetredingsdrempel op te werpen voor geschikte MKB-dienstverleners.

4.5.3 Technische en beroepsbekwaamheid

De inschrijver toont aan te beschikken over voldoende technische kennis en ervaring om de overeenkomst uit te voeren door het overleggen (via UEA en op verzoek met bewijsstukken) van referentieopdrachten.

Eis referenties (2 stuks):

De inschrijver toont aan te beschikken over voldoende technische en organisatorische bekwaamheid en ervaring om de integrale ICT-dienstverlening succesvol en continu uit te voeren. Dit wordt aangetoond door middel van het UEA en – voor de partij die voor gunning in aanmerking komt – door het overleggen van referentieverklaringen.

De inschrijver heeft in de afgelopen vijf (5) jaar voorafgaand aan de uiterste datum van inschrijving minimaal twee (2) referentieopdrachten succesvol uitgevoerd (of voert deze thans nog uit) die naar aard, omvang en complexiteit vergelijkbaar zijn met de onderhavige opdracht. Er wordt een referentieperiode van vijf jaar gehanteerd, omdat van iedere referentie een aaneengesloten looptijd van minimaal drie jaar wordt verlangd. Bij een referentieperiode van drie jaar zouden uitsluitend opdrachten in aanmerking komen die nagenoeg exact binnen die periode zijn uitgevoerd, wat de mededinging onnodig zou beperken. De verruimde periode vergroot daarmee het aantal geschikte referenties.

Vergelijkbare opdracht en gecombineerde kerncompetenties: gelet op het integrale karakter van de opdracht en de vereiste end-to-end ketenverantwoordelijkheid, dient elke ingediende referentieopdracht betrekking te hebben op een integrale ICT-dienstverlening (managed services) waarin beide onderstaande kerncompetenties cumulatief (binnen dezelfde overeenkomst) zijn uitgevoerd:

- Kerncompetentie A – Werkplek- en servicedeskbeheer: het dagelijks beheer en ondersteuning van moderne werkplekken en mobiele apparaten (MDM), inclusief een centrale servicedesk en ingerichte beheerprocessen (incident-, request- en changemanagement); én
- Kerncompetentie B – server-, cloud- en/of applicatiebeheer: Het operationele beheer en onderhoud van server- en/of cloudinfrastructuur (bijvoorbeeld Microsoft Azure / Entra ID / M365) dan wel het beheer van (web)applicaties, inclusief back-up- en herstelbeheer en proactieve monitoring.

Toelichting: Het is nadrukkelijk niet toegestaan de kerncompetenties over afzonderlijke, losse referentiecontracten te splitsen; beide kerncompetenties moeten in onderlinge samenhang door de inschrijver zijn verleend binnen elk van de twee aangedragen referentieovereenkomsten.

Minimale duur per referentie: Elke referentieopdracht heeft een ononderbroken looptijd van minimaal drie (3) aaneengesloten jaren gehad binnen de referentieperiode, dan wel is op het moment van inschrijving reeds ten minste drie (3) aaneengesloten jaren succesvol in uitvoering.

Minimumomvang per referentie: Per referentieopdracht betrof de dienstverlening:

- een organisatie met minimaal 150 actieve gebruikers/werkplekken; én/of
- een jaarlijkse contractwaarde van minimaal € 100.000,- exclusief btw.

Inhoud referentieverklaring:

De inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, toont het voldoen aan bovenstaande eisen aan door middel van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende referentieformulier, zoals opgenomen in de bijlage (Format Referentieverklaring) bij deze leidraad. Het gebruik van dit voorgeschreven format is verplicht.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgever van de ingediende referentie(s).

4.5.4 Informatiebeveiliging

De inschrijver beschikt over een geldig vastgelegd en geldig gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO/IEC 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig certificaat, waarvan de scope de beheer-, monitorings- en ondersteuningsactiviteiten voor ICT-omgevingen omvat. Indien inschrijver een beroep doet op een derde voor deze eis, geldt dat die derde aantoonbaar wordt ingezet bij de uitvoering van de overeenkomst voor het deel waarop de geschiktheidseis ziet.

4.6. Bewijsstukken

Om de administratieve lasten van de inschrijver zoveel mogelijk te beperken, wordt aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding verzocht om, binnen zeven

(7) kalenderdagen na eerste verzoek, de volgende bewijsstukken ten aanzien van de geschiktheidseisen te overleggen:

Bewijsstukken geschiktheidseisen
Technische bekwaamheid: ingevulde referentieverklaringen (format in bijlage)
Technische bekwaamheid: managementsysteem informatiebeveiliging: kopie geldig certificaat (ISO/IEC 27001 (of aantoonbaar gelijkwaardig))

Beoordelingsprocedure

Voor deze aanbesteding is een multidisciplinair inkoopteam samengesteld waarin de benodigde relevante deskundigheid is vertegenwoordigd, zodat de beoordeling van de inschrijvingen op een objectieve en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de bepalingen van de Aanbestedingswet 2012 plaatsvindt. Dit bestaat uit tenminste drie en maximaal vijf leden, bestaande uit medewerkers van het team informatie-management en informatiebeheer en externe ICT adviseurs.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt volgens onderstaande stappen plaats:

- Controle op vormvereisten
- Beoordeling op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (accordering
- Beoordeling op de (sub)gunningscriteria.

Indien bij de beoordeling van een inschrijving vragen rijzen, dan kan de aanbestedende dienst de inschrijver verzoeken om een toelichting of een aanvulling te geven op de inschrijving.

Controle op vormfouten

De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten als gesteld en opgenomen in dit hoofdstuk. De aanbestedende dienst kan, voordat ze een inschrijving terzijde legt vanwege kennelijke vergissingen, onduidelijkheden en/of onvolledigheden, schriftelijk om de door hem nodig geachte verduidelijkingen en/of aanvullingen verzoeken.

Controle op uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De inschrijvers die een inschrijving indienen die voldoet aan de vormvereisten, worden getoetst op de toepasselijkheid van de in dit beschrijvend document opgenomen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (accordering in UEA).

Beoordeling op (sub)gunningscriteria

De inschrijver die een inschrijving indient die voldoet aan de vormvereisten en waarop geen uitsluitingsgrond(en) van toepassing is/zijn, wordt toegelaten tot de fase van beoordeling op de (sub)gunningscriteria.

Bij de beoordeling van de gunningscriteria wordt per inschrijver de inschrijving door het beoordelingsteam beoordeeld op de gunningscriteria zoals in onderstaande paragrafen is opgenomen (4.7.1 en 4.7.2). De inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

4.7. Gunningscriteria

De beoordeling vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Bij de beoordeling van de inschrijvingen worden de navolgende gunningscriteria gehanteerd:

Gunningssystematiek	Hoofd Criterium	Weging	Subcriterium	Max. punten
BPKV Beste prijs-kwaliteitverhouding	Prijs	30%	Inschrijfprijs	30
	Kwaliteit	70%	K1. Dienstverlening, regie en gebruiksgerichte service	25
			K2. Continuïteit, calamiteitenrespons, back-up/herstel en operationele security	25
			K3. Transitie, implementatie en exit/overdraagbaarheid	20
			Subtotaal kwaliteit	70
	Totaal BPKV-score			100

4.7.1 Hoofdcriterium Prijs

De inschrijver dient zijn prijs volledig, eenduidig en in euro's exclusief btw op te geven op het voorgeschreven prijsformulier. Enkel volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende offertes in EURO excl. BTW die tijdig aangeboden worden in de voorgeschreven lay-out (bijlage inschrijfblad/Prijzenblad) worden beoordeeld.

De aangeboden prijzen zijn all-in. Dit betekent dat alle kosten die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht in de aangeboden tarieven zijn opgenomen, tenzij in de aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald.

Budgetplafond

De gemeente heeft een budgetplafond voor de inschrijving vastgesteld van € 230.000,- exclusief BTW (per contractjaar), inclusief de toekomstige dienstverlening (SIEM/SOC) en exclusief de optionele dienstverlening Print anywhere en de transitiefase. Inschrijvingen boven het budgetplafond komen niet voor gunning in aanmerking en worden terzijde gelegd.

Beoordelingsmatrix

In de bijlage bij dit aanbestedingsdocument is een beoordelingsmatrix opgenomen waarin de berekeningswijze is verwerkt. Inschrijvers kunnen hiermee simuleren welke gevolgen hun inschrijfprijs heeft voor de prijsscore. De prijsscore wordt berekend door de aangeboden prijs af te zetten tegen een vaste waarde.

Hierdoor is de prijsscore vooraf inzichtelijk, niet afhankelijk van de inschrijfprijzen van andere inschrijvers en is geen sprake van een relatieve beoordeling.

De aanbestedende dienst beoordeelt de totale inschrijfprijs volgens de in de beoordelingsmatrix opgenomen formule. De beoordelingssystematiek is daarmee vooraf transparant, objectief toepasbaar en niet-relatief: de score van een inschrijver wordt bepaald aan de hand van de eigen opgegeven prijzen en de vooraf vastgestelde referentiewaarden, en niet aan de hand van de prijzen van andere inschrijvers.

Optionele toekomstige dienstverlening (Wifi beheer - Print Anywhere)

De aanbestedende dienst wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid te behouden om de dienstverlening uit te breiden met optionele toekomstige dienstverlening op het gebied van Wifi beheer en Print Anywhere. Deze onderdelen zijn opgenomen in het Programma van Eisen om vooraf transparant te maken dat zij tot de mogelijke toekomstige scope van de opdracht kunnen behoren. Opname van deze onderdelen verplicht de aanbestedende dienst niet tot afname en geeft de opdrachtnemer geen aanspraak op opdrachtverlening, omzet of vergoeding zolang de aanbestedende dienst niet schriftelijk besluit tot daadwerkelijke afname.

Kosten transitiefase

De kosten voor transitie en implementatie worden door de aanbestedende dienst afzonderlijk uitgevraagd in het prijzenblad. Deze kosten hebben een incidenteel karakter en zien uitsluitend op de voorbereiding, inrichting, migratie, implementatie en gecontroleerde overname van de dienstverlening voorafgaand aan de start van de structurele dienstverlening.

De transitiekosten maken geen onderdeel uit van het hiervoor genoemde budgetplafond. Het budgetplafond heeft uitsluitend betrekking op de structurele kosten van de reguliere dienstverlening, met uitzondering van de afzonderlijk benoemde optionele toekomstige dienstverlening.

De door inschrijver opgegeven transitie- en implementatiekosten worden wel betrokken bij de prijsbeoordeling. Om te borgen dat de prijsbeoordeling vooraf kenbaar, objectief en niet afhankelijk van de inschrijfprijzen van andere inschrijvers plaatsvindt, wordt in de beoordelingsmatrix gewerkt met vaste referentiewaarden.

De vaste referentiewaarde voor de transitie- en implementatiekosten is geen minimumprijs en geen maxumprijs. Aan deze referentiewaarde kunnen inschrijvers geen recht ontlenen en zij vormt geen begrenzing van de in te dienen transitie- en implementatiekosten. De referentiewaarde dient uitsluitend als rekenkundige grondslag voor de prijsscore en voorkomt dat de hoogte van de prijsscore afhankelijk wordt van de prijzen van andere inschrijvers.

4.7.2 Hoofdcriterium Kwaliteit

De kwalitatieve beoordeling vindt plaats op drie criteria: K1, K2 en K3. Van de inschrijver wordt per criterium één plan gevraagd. De plannen dienen aan te sluiten op hoofdstuk 2 (opdrachtoomschrijving) en het Programma van Eisen (Bijlage). Voor elk plan geldt een maximale omvang A4 (lettertype Arial 10, enkele regelafstand), exclusief voorblad en inhoudsopgave. Bijlagen bij de plannen worden niet meegenomen in de beoordeling, tenzij expliciet gevraagd.

In het Programma van Eisen is, voor zover bij een eis of onderdeel een toelichting van de inschrijver wordt gevraagd, expliciet aangegeven waar deze toelichting moet worden verwerkt. Indien de toelichting betrekking heeft op een te beoordelen kwaliteitselement, is vermeld in welk kwaliteitsplan deze moet worden opgenomen: K1, K2 of K3.

Indien de gevraagde toelichting geen onderdeel vormt van een te beoordelen kwaliteitselement, is aangegeven dat deze moet worden opgenomen in het separaat in te dienen Beschrijving ICT-prestaties, Producten & Dienstencatalogus (hierna: PDC). De PDC wordt niet zelfstandig beoordeeld, maar maakt na gunning integraal deel uit van de overeenkomst en is daarmee contractueel bindend.

Sub-criterium 1 (K1): Dienstverlening, regie en gebruikersgerichte service – 25 punten

Wat wordt gevraagd

De inschrijver levert een Plan Dienstverlening & Regie waarin concreet en toetsbaar wordt beschreven hoe de ICT-dienstverlening aan de gemeente Beesel wordt georganiseerd, aangestuurd en verbeterd, gedurende de looptijd en hoe de eindgebruiker centraal staat. Het plan behandelt in elk geval:

- Het regiemodel en de governance-structuur (rollen, overleggen, escalatie).
- De inrichting van de servicedesk en het incident- en probleemmanagementproces, inclusief sturing op doorlooptijden.
- De wijze van SLA-rapportage, KPI-monitoring en de continue verbetercyclus (PDCA).
- De aanpak voor gebruikersbeleving, adoptie en communicatie bij wijzigingen.
- De borging van proactieve signalering en advisering richting de gemeente.

Wat moet worden aangeleverd

Eén document getiteld Plan Dienstverlening & Regie, maximaal 8 (acht) A4, ingediend als PDF.

Waar de inschrijver rekening mee houdt

- De schaal en het profiel van de gemeente Beesel zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de leidraad.
- De functionele eisen en wensen in PvE-paragrafen die aan K1 zijn toegewezen.
- Het uitgangspunt "gebruikersgericht, ontzorgend en aantoonbaar in control".

Hoe wordt beoordeeld

Het beoordelingsteam beoordeelt het plan op onderstaande subcriteria met een gelijke weging, tenzij anders vermeld:

- a. Concreetheid en toetsbaarheid van het regiemodel
- b. Effectiviteit van servicedesk- en incidentproces
- c. Kwaliteit van sturing (KPI/SLA/Verbetercyclus)
- d. Mate waarin de gebruiker aantoonbaar centraal staat

Het beoordelingsteam let daarbij op

- De mate waarin de beschrijving specifiek is toegesneden op Beesel (geen generieke tekst).
- De aantoonbaarheid (voorbeelden, meetbare indicatoren, rapportagevoorbeelden).
- De consistentie met hoofdstuk 2 en het PvE.
- De realiseerbaarheid binnen de gevraagde randvoorwaarden.

Subcriterium 2 (K2): Continuïteit, calamiteitenrespons, back-up/herstel en operationele security — 25 punten

Wat wordt gevraagd

De inschrijver levert een Plan Continuïteit & Security waarin concreet en toetsbaar wordt beschreven hoe de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd, hoe wordt gehandeld bij calamiteiten en incidenten, hoe back-up en herstel worden

ingericht en hoe de operationele security wordt beheerst. Het plan behandelt in elk geval:

- De aanpak voor Business Continuity Management (BCM) en het Disaster Recovery Plan (DRP).
- Het calamiteitenresponsproces, inclusief rollen, communicatie en escalatie naar de gemeente.
- De inrichting van back-up en restore, inclusief testregime en aantoonbaarheid.
- De operationele securitymaatregelen, waaronder patchmanagement, kwetsbaarhedenbeheer, logging en incident response;
- De inrichting van de SIEM/SOC-dienstverlening, waaronder de gemonitorde databronnen (werkplekken, mobiele apparaten, serverinfrastructuur, netwerkkapparatuur, Azure-tenant en Microsoft 365-tenant), de wijze van detectie, triage en escalatie, en de integratie met de servicedesk en het calamiteitenproces;
- De wijze waarop compliance met vigerende normen (o.a. BIO) operationeel wordt geborgd.

Wat moet worden aangeleverd

Eén document getiteld Plan Continuïteit & Security, maximaal 4 (vier) A4, ingediend als PDF. Het plan bevat tevens een beknopte beschrijving van de voorgestelde SIEM/SOC-inrichting (platformkeuze, gemonitorde databronnen en escalatie pad naar de servicedesk). Gedetailleerde technische specificaties (zoals precieze reactietijden per severity-classificatie en licentieafhankelijkheden) worden in de SLA/DAP opgenomen conform Bijlage Pve, paragraaf 9.7.

Waar de inschrijver rekening mee houdt

- De continuïteitsklasse en de risicoprofielen zoals beschreven in hoofdstuk 2 en in PvE.
- De verhouding tussen preventieve, detectieve en responsieve maatregelen.
- De verantwoordelijkheidsverdeling tussen leverancier en gemeente.
- De schaal en het profiel van de gemeente Beesel zoals beschreven in hoofdstuk 1 en 2.
- De minimumeisen aan de SIEM/SOC-dienstverlening zoals beschreven in Bijlage PvE, paragraaf 9.7.

Hoe wordt beoordeeld

Het beoordelingsteam beoordeelt het plan op onderstaande subcriteria met een gelijke weging, tenzij anders vermeld:

- a. Robuustheid van BCM/DRP-aanpak
- b. Effectiviteit van calamiteitenrespons

- c. Aantoonbaarheid van back-up / Restore
- d. Volwassenheid van operationele security, waaronder de effectiviteit en volledigheid van de SIEM/SOC-dienstverlening

Het beoordelingsteam let daarbij onder andere op

- De mate van aantoonbaarheid (testfrequentie, rapportages, KPI's).
- De snelheid en helderheid van escalatie- en communicatielijnen.
- De aansluiting op de risico's en afhankelijkheden van de gemeente Beesel.
- De proportionaliteit van de maatregelen ten opzichte van de opdracht.
- De mate waarin de SIEM/SOC-dienstverlening aantoonbaar aansluit op de specifieke omgeving van de gemeente (geen generieke platformbeschrijving) en structureel is geïntegreerd met de reguliere incident- en calamiteitenprocessen.

Subcriterium 3 (K3): Transitie, implementatie en exit/overdraagbaarheid — 20 punten

Wat wordt gevraagd

De inschrijver levert een Plan Transitie, Implementatie & Exit waarin concreet en toetsbaar wordt beschreven hoe de overgang vanaf de huidige situatie wordt uitgevoerd, hoe de dienstverlening wordt geïmplementeerd én hoe aan het einde van de overeenkomst een beheerste exit en overdracht plaatsvindt. Het plan behandelt in elk geval:

- De transitieaanpak, inclusief fasering, mijlpalen, resources en risico's.
- De implementatieaanpak van diensten en beheerprocessen, inclusief acceptatiecriteria.
- De aanpak voor kennisoverdracht, documentatie en betrokkenheid van de gemeente.
- Het exitplan: overdraagbaarheid van data, configuraties, documentatie en kennis naar een opvolgend leverancier of naar de gemeente zelf.
- De borging van continuïteit van dienstverlening tijdens transitie en exit (geen "black-out").

Wat moet worden aangeleverd

Eén document getiteld Plan Transitie, Implementatie & Exit, maximaal 4 (vier) A4, ingediend als PDF. Detailplanningen en technische migratiedraaiboeken worden op hoofdlijnen beschreven; detailuitwerking gebeurt na gunning.

Hoe wordt beoordeeld

- Realisme en beheersbaarheid van de transitie
- Kwaliteit van de implementatieaanpak
- Effectiviteit van kennisoverdracht en adoptie
- Volwaardigheid en aantoonbaarheid van het exitplan

Het beoordelingsteam let onder andere daarbij op:

Het beoordelingsteam beoordeelt het plan op onderstaande subcriteria met een gelijke weging:

- De concreetheid van planning, mijlpalen en beslismomenten.
- De risicobeheersing (risicoregister, mitigaties).
- De aantoonbare bereidheid tot samenwerking en kennisdeling bij exit.
- De consistentie met K1 en K2 (geen tegenstrijdige uitgangspunten).

Beoordelingsmethodiek kwaliteitscriteria

Het hoofdcriterium Kwaliteit (maximaal 70 punten) is onderverdeeld in drie subcriteria (K1 t/m K3). De beoordelingscommissie beoordeelt de ingediende plannen per subcriterium aan de hand van een waarderingsschaal met de scores 0, 1, 4, 7 en 10.

Bij de beoordeling wordt uitsluitend meerwaarde toegekend aan voorstellen die aantoonbaar verder gaan dan het voldoen aan de minimumeisen en contractvoorwaarden. De invulling van meerwaarde volgt uit de per subcriterium opgenomen beoordelingsaspecten en de beoordelingsmotivering: hoe concreter, uitvoerbaarder, aantoonbaarder, het leveren van toegevoegde waarde en hoe beter toegespitst op de opdracht en de gemeentelijke context de uitwerking is, hoe hoger de waardering kan zijn. Voorstellen die alleen beschrijven hoe aan eisen of contractvoorwaarden wordt voldaan, leveren geen zelfstandige meerwaarde op.

Aan deze scores is een vast percentage van de maximaal te behalen punten per subcriterium gekoppeld:

- K1: maximaal 25 punten;
- K2: maximaal 25 punten;
- K3: maximaal 20 punten;

Het voldoen aan de minimumeisen en contractvoorwaarden levert op zichzelf geen zelfstandige meerwaarde op.

Meerwaarde wordt toegekend op basis van de mate waarin de inschrijver aantoont dat zijn aanpak concreet, realistisch, toetsbaar, toegevoegde waarde en aantoonbaar toegespitst is op de specifieke context van de gemeente Beesel.

De totale kwaliteitsscore wordt verwerkt in de beoordelingsmatrix. Bij de toekenning van de scores hanteert de beoordelingscommissie onderstaand afwegingskader:

Cijfer	Motivering	
0	Het kwaliteitsdocument ontbreekt, beantwoordt de vraagstelling in overwegende mate niet, of bevat substantiële leemtes waardoor een verantwoorde beoordeling niet mogelijk is. De beschrijving biedt geen inzicht in de wijze van uitvoering en bevat geen meerwaarde.	0% van de maximaal te behalen punten
1	Het plan adresseert de gevraagde aspecten slechts in beperkte mate of op zeer algemeen/theoretisch niveau (bijvoorbeeld generieke procesbeschrijvingen zonder toepassing). De koppeling met de situatie van gemeente Beesel ontbreekt grotendeels. Er is sprake van minimale diepgang, nauwelijks aantoonbare borging en er wordt geen herkenbare meerwaarde geboden ten opzichte van de basisverplichtingen.	10% van de maximaal te behalen punten.
4	Het plan voldoet in belangrijke mate aan de gevraagde onderdelen van de uitvraag. De beschrijving maakt aannemelijk dat de opdrachtnemer de basisdienstverlening correct kan uitvoeren en voldoet aan de randvoorwaarden. De uitwerking is logisch van opzet, maar blijft op onderdelen nog conceptueel of standaard van aard. Er wordt een beperkte meerwaarde geboden, maar concrete toespitsing op de risico's, schaal of specifieke processen van Beesel is nog beperkt uitgewerkt.	40% van de maximaal te behalen punten.
7	Het plan voldoet volledig aan de gevraagde onderdelen van de uitvraag en is overtuigend toegespitst op de specifieke gemeentelijke context van Beesel. De inschrijver toont niet alleen aan *wat* hij doet, maar onderbouwt concreet en verifieerbaar *hoe* processen, rollen, escalaties en sturing worden geborgd. Mogelijke knelpunten en risico's worden realistisch onderkend en voorzien van uitvoerbare maatregelen. Het plan biedt duidelijke, tastbare meerwaarde waardoor de gemeente aantoonbaar wordt ontzorgd.	70% van de maximaal te behalen punten.
10	Het plan overtreft de gevraagde onderdelen van de uitvraag en is van uitzonderlijke toegevoegde waarde voor gemeente Beesel. De aanpak is direct operationeel vertaalbaar, risicobewust en getuigt van een diepgaand inzicht in de gemeentelijke keten en behoeften van eindgebruikers. Toezeggingen worden onderbouwd met concrete formats, scherpe en meetbare KPI's, duidelijke sturingsmechanismen en beproefde werkwijzen. Het plan biedt uitzonderlijke meerwaarde op het gebied van proactiviteit, continuïteitsborging en ontzorging die aanzienlijk verder reikt dan de gestelde minumeisen.	100% van de maximaal te behalen punten.

Beoordeling

Elk lid van de beoordelingscommissie toetst de kwaliteitsdocumenten afzonderlijk en kent gemotiveerd per subcriterium een voorlopige score toe (0, 1, 4, 7 of 10), onderbouwd met concrete sterke punten (pluspunten) en verbeterpunten/relatieve tekortkomingen (minpunten) per plan.

De beoordelingscommissie bespreekt de individuele bevindingen gezamenlijk. Op basis van collegiale discussie en inhoudelijke consensus stelt de commissie de definitieve score per subcriterium vast.

De toegekende consensusscore wordt vermenigvuldigd met het percentage van het betreffende subcriterium, leidend tot de definitieve kwaliteitsscore (maximaal 70 punten).

Hoofdstuk 5: Aanbestedingskader

5.1 Procedure

De aanbestedingsprocedure vindt plaats met inachtneming van de Aanbestedingswet 2012 (22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241). Deze wet ziet toe op een implementatie van de Europese Richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU alsmede de Rechtsbeschermingsrichtlijnen (2007/66/EG), ter bevordering van de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en naleving van het aanbestedingsrecht.

De aanbestedende dienst past in deze Europese openbare procedure de beginselen van gelijke behandeling, non-discriminatie, transparantie, proportionaliteit en wederzijdse erkenning toe.

5.2 Publicatiemedium en digitale documenten

In deze aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via het platform ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de aanbestedende dienst in Word of Excel aangeleverd. De inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de aanbestedende dienst wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen. Alle teksten en bestanden in het platform maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

Deze aanbesteding vindt geheel digitaal en online plaats via het platform. Een uitgebreide instructie met betrekking tot het werken met TenderNed treft u aan op <https://www.tenderned.nl/>. Het is uitsluitend toegestaan via het platform deel te nemen aan deze procedure.

Dit houdt in:

- Dat het downloaden van documenten die verband houden met deze aanbesteding alleen digitaal beschikbaar zijn.
- Dat de vragen en de antwoorden betreffende de aanbesteding plaatsvinden in digitale vorm.
- Dat het uploaden van alle aan u gevraagde documenten geheel digitaal plaatsvindt.
- Dat u alle communicatie vanuit de aanbestedende dienst terugvindt binnen het platform.

- De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van het platform kunt u terecht bij de ServiceDesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 16:30 uur via 0800 – 8363376 of via servicedesk@TenderNed.nl.
- Alle tekst en bestanden in het platform maken onlosmakelijk deel uit van dit aanbestedingsdocument.

5.3 Inlichtingen

Vragen betreffende de aanbestedingsleidraad en de bijbehorende contractdocumenten kunnen schriftelijk worden gesteld via de vraag en antwoord module van het platform.

De datum waarop de termijn voor het stellen van vragen sluit is vermeld in de planning (te raadplegen in het platform). Van alle gestelde vragen wordt een nota van inlichtingen opgesteld. Deze zal uiterlijk op de in de planning vermelde datum gepubliceerd worden op het platform. De vragen en/of opmerkingen dienen in het Nederlands en uitsluitend via het platform ingediend te worden.

5.4 Inschrijving

De digitale inschrijving is uiterlijk op de in de planning vermelde datum en tijdstip via het platform ingediend. De inschrijving wordt door het platform in een digitale kluis bewaard. De digitale kluis wordt op de in de planning vermelde datum en tijdstip vrijgegeven aan de aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen na het sluitingstijdstip voor het indienen van de inschrijvingen niet meer via het platform worden ingediend.

Een andere wijze van indienen dan digitaal via het platform is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver.

De inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken tot het sluitingstijdstip voor het indienen van de inschrijving.

5.5 Opening van de inschrijvingen

De digitale kluis wordt zo spoedig mogelijk na het sluitingstijdstip voor het indienen van de inschrijvingen geopend. Een openbare openingszitting vindt niet plaats. De inschrijvers ontvangen op zo kort mogelijke termijn een proces-verbaal van opening via het Platform.

5.6 Prijsonderhandeling

Er worden geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door de ingediende inschrijving. De inschrijver krijgt één gelegenheid om een marktconforme en concurrerende inschrijving in te dienen.

5.7 Beoordeling en gunning

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd door een multidisciplinair inkoopteam (zie paragraaf 4.6 bij de beoordelingsprocedure). Op basis van het door het inkoopteam opgestelde gunningsadvies neemt de aanbestedende dienst een voorgenomen gunningsbeslissing. De gunningsbeslissing wordt aan alle inschrijvers via het platform bekendgemaakt.

De mededeling van de voorgenomen gunningsbeslissing bevat de relevante redenen voor die beslissing, waaronder: de naam van de inschrijver aan wie de gemeente voornemens is de opdracht te gunnen, de behaalde scores op de verschillende (sub)gunningscriteria van zowel de winnende inschrijver als de desbetreffende afgewezen inschrijver, een deugdelijke motivering van de scores, waarin de kenmerken en relatieve voordelen van de winnende inschrijving ten opzichte van de inschrijving van de afgewezen inschrijver inzichtelijk worden gemaakt, de exacte datum waarop de opschortende termijn afloopt.

De inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, ontvangt een onderbouwing van zijn eigen scores.

5.8 Niet gunnen

De aanbestedende dienst is niet verplicht de overeenkomst te gunnen. De aanbestedende dienst stelt de inschrijvers zo spoedig mogelijk van een dergelijk besluit en de redenen daarvoor in kennis.

5.9 Gelijke stand

Indien twee of meer inschrijvers exact dezelfde eindscore behalen en daardoor voor gunning in aanmerking komen, wordt de overeenkomst gegund aan de inschrijver met de hoogste score op kwaliteitscriterium K1: Dienstverlening, regie en gebruikersgerichte service. Indien ook op K1 sprake is van een gelijke score, is de hoogste score op kwaliteitscriterium K2: Continuïteit, calamiteitenrespons, back-up/herstel en operationele security bepalend. Indien dit evenmin tot een onderscheid leidt, wordt gegund aan de inschrijver met de hoogste totale kwaliteitsscore.

Wanneer er dan nog steeds twee of meer inschrijvers voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen, bepaalt het lot aan wie van hen de overeenkomst wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

5.10 Rechtsbescherming

Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor gunning van de overeenkomst ontvangen een motivering van de redenen van afwijzing. Bezwaren tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing dienen op straffe van verval van recht binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de mededeling aanhangig te worden gemaakt

bij de bevoegde voorzieningenrechter. Als binnen die termijn een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt het sluiten van de overeenkomst in beginsel opgeschort in afwachting van de uitspraak van de rechter.

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Limburg.

5.11 Klachtenregeling

Inschrijvers zijn gehouden bezwaren tegen (vermeende) onduidelijkheden of onrechtmatigheden in deze leidraad zo tijdig mogelijk – doch uiterlijk vóór het indienen van de inschrijving – kenbaar te maken via de Nota van Inlichtingen, bij gebreke waarvan het recht op bezwaar op dit punt vervalt.

Mocht de ondernemer menen dat de aanbestedende dienst het bezwaar niet voldoende heeft weggenomen waardoor de ondernemer een klacht wil indienen dan geldt voor deze aanbestedingsprocedure de klachtenregeling van Inkoopcentrum Zuid, zoals opgenomen in bijlage van het aanbestedingsdocument.