

BESCHRIJVEND DOCUMENT

Europese openbare aanbesteding

ICT-partner – technisch beheer van het ICT-landschap

BEL Combinatie

Samenwerkingsverband van de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren

Opgesteld door	BEL Combinatie
Versie	1.0
Datum	1 oktober 2026
Kenmerk	BEL-ICT-2026 / TenderNed ID 608566
Procedure	Europese openbare procedure (Aanbestedingswet 2012)
Platform	TenderNed

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Begrippenlijst.....	4
1 Algemene informatie.....	7
1.1 Algemeen.....	7
Leeswijzer.....	7
1.2 De Aanbestedende dienst.....	7
1.3 Aanleiding en doelstelling.....	7
1.4 Omschrijving en scope van de Opdracht.....	8
1.4.1 Servicemodel en rolverdeling.....	8
1.4.2 Binnen scope.....	8
1.4.3 Buiten scope.....	10
1.4.4 Omgevingsbeschrijving.....	10
1.4.5 Actualiteit, benchmark en marktconformiteit.....	10
1.4.6 Digitale soevereiniteit en verminderen leveranciersafhankelijkheid.....	11
1.5 Huidige en gewenste situatie.....	11
1.6 Perceelindeling.....	11
1.7 Varianten.....	11
1.8 Contractvorm en looptijd.....	11
1.9 Raming en maximale contractwaarde.....	12
1.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen en Social Return.....	12
2 Procedurele bepalingen.....	13
2.1 Aanbestedingsprocedure.....	13
2.2 Planning.....	13
2.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding.....	13
2.3.1 Vragen en Nota van Inlichtingen.....	14
2.3.2 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden.....	14
2.3.3 Klachtenregeling.....	14
2.4 Indienen van de Inschrijving.....	14
2.5 Beoordeling van de Inschrijvingen.....	14
2.6 Mededeling gunningsbeslissing en stand-stilltermijn.....	15
2.7 Verificatie.....	15
3 Voorwaarden van de Aanbesteding.....	16
3.1 Van toepassing zijnde voorwaarden en rangorde.....	16
3.2 Kosten van de Inschrijving.....	16
3.3 Staken van de Aanbesteding of de Overeenkomst.....	16
3.4 Toepasselijk recht en geschillen.....	16
3.5 Rechtsgeldig ondertekende Inschrijving.....	16
3.6 Gestanddoeningstermijn.....	16

4 Eisen aan de Inschrijving	17
4.1 Indeling van de Inschrijving	17
4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	17
4.3 Uitsluitingsgronden	17
4.3.1 Sanctiemaatregelen.....	18
4.4 Geschiktheidseisen.....	18
4.4.1 Financiële en economische draagkracht – verzekering.....	18
4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid – referentie	18
4.4.3 Certificering	19
4.4.4 Microsoft Solutions Partner-designations.....	19
4.5 Programma van Eisen	19
4.6 Uitvoeringsvoorwaarde – Social Return.....	19
4.7 Onderaanneming, combinatie, beroep op derden en holding.....	20
5 Beoordeling en gunningscriteria	21
5.1 Gunningsmodel en -systematiek.....	21
5.2 Beoordelingscommissie en werkwijze.....	21
5.3 Omvang en vorm van de beantwoording.....	21
5.4 Inschrijfprijs	21
5.5 Kwalitatieve gunningscriteria (G1 & G2)	22
5.5.1 G1.1 – Transitie en implementatie.....	22
5.5.2 G1.2 – Risicobeheersing, continuïteit en terugval	22
5.5.3 G1.3 – Kennisoverdracht en samenwerking tijdens de transitie	23
5.5.4 G2.1 – Proactieve dienstverlening	23
5.5.5 G2.2 – Toekomstbestendigheid.....	23
5.6 Fictieve korting	23
5.7 Beoordelingskader kwaliteitscriteria.....	24
5.8 Berekening eindscore en gelijke scores.....	25
6 Bijlagen	26

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend Document en de overige Aanbestedingsstukken hebben de hierna genoemde begrippen, indien met een hoofdletter geschreven, de daarbij vermelde betekenis. Waar een begrip in enkelvoud is gegeven, wordt daaronder ook het meervoud begrepen en omgekeerd.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	BEL Combinatie, tevens Opdrachtgever. De BEL Combinatie is de enige aanbestedende dienst en de enige contractpartij, en voert deze Aanbesteding uit ten behoeve van zichzelf en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren.
Aanbesteding	De onderhavige Europese openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot het sluiten van de Overeenkomst met één Opdrachtnemer.
Aanbestedingsstukken	Dit Beschrijvend Document, inclusief alle Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012	De Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, zoals nadien gewijzigd.
Baseline	De ICT-omgeving zoals die op de ingangsdatum van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is overgenomen, zoals beschreven in de bijlagen 7a tot en met 7c en zoals feitelijk vastgelegd in de nulmeting als bedoeld in eis 90, inclusief de gedurende de looptijd daarop doorgevoerde en geaccepteerde Wijzigingen.
Bijlage	Een bijlage bij een Aanbestedingsstuk. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van (rechts)personen dat gezamenlijk als één Inschrijver aan de Aanbesteding deelneemt.
Derde lijns servicedesk	De specialistische ondersteuning door fabrikanten, software- en dienstenleveranciers of andere externe specialisten, die door de Opdrachtnemer wordt ingeschakeld wanneer een melding niet binnen de tweede lijn kan worden opgelost. Het inschakelen en aansturen van de derde lijn, en de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke oplossing en terugkoppeling, berusten bij de Opdrachtnemer.
Derde	Een (rechts)persoon op wie de Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan een of meer Geschiktheidseisen en die niet rechtstreeks tot de onderneming van de Inschrijver behoort.
Eis	Een knock-outcriterium waaraan de Inschrijving en/of de Inschrijver moet voldoen. Het niet voldoen aan een Eis leidt tot uitsluiting van de Aanbesteding.
Gebruikers	Alle personen die gebruikmaken van de ICT-voorzieningen van de BEL Combinatie. Hieronder worden in ieder geval verstaan: de medewerkers van de BEL Combinatie en, voor elk van de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren afzonderlijk: de medewerkers van de gemeente, de leden van het college van burgemeester en wethouders, de leden van de gemeenteraad, de commissieleden, en de griffier en de medewerkers van de griffie. Daarnaast vallen hieronder overige door de Opdrachtgever aangewezen personen die toegang hebben tot de ICT-omgeving, waaronder ingehuurde krachten. Waar in de Aanbestedingsstukken het begrip "medewerkers" wordt gebruikt zonder nadere aanduiding, wordt daaronder Gebruikers verstaan.
GIBIT 2025	De Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2025, zoals door de VNG vastgesteld, die op deze Aanbesteding en de Overeenkomst van toepassing zijn.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.

Begrip	Definitie
Gunningscriteria	De criteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald.
Hypercare periode	De periode direct na de ingangsdatum van de Overeenkomst waarin de Opdrachtnemer verhoogde ondersteuning levert om de overgenomen dienstverlening te stabiliseren, waaronder directe eerste- en tweedelijns ondersteuning, zoals uitgevraagd bij subgunningscriterium G1.2.
ICT-Prestatie	Het geheel van producten en diensten dat de Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst levert voor het technisch beheer van het ICT-landschap ten behoeve van de BEL Combinatie en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren.
Incident	Een verstoring van of afwijking in de werking van een onder de ICT-Prestatie vallende dienst ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, die niet vooraf is aangekondigd als gepland onderhoud.
Inschrijver	Een onderneming die een Inschrijving indient op basis van dit Beschrijvend Document.
Inschrijving	Het geheel van de aanbidding en alle door de Aanbestedende dienst gevraagde en door de Inschrijver ingediende gegevens en documenten.
Niet-standaard wijziging	Elke Wijziging die geen Standaard wijziging is.
Nota van Inlichtingen	Het document waarin de Aanbestedende dienst de tijdig en op de juiste wijze gestelde vragen geanonimiseerd beantwoordt en eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsstukken bekendmaakt.
Onderaannemer	Een leverancier of dienstverlener die de Opdrachtnemer inzet om een deel van de Opdracht uit te voeren, onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer als hoofdaannemer.
Opdracht	Het technisch beheer en onderhoud van het ICT-landschap ten behoeve van de BEL Combinatie en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren, en de daarmee samenhangende dienstverlening, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De BEL Combinatie, als enige contractpartij van de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst de Overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, conform de concept-overeenkomst die als Bijlage 5a is opgenomen.
Programma van Eisen (PvE)	Het document waarin de Eisen ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht zijn opgenomen (Bijlage 4).
Project	Een samenhangend geheel van werkzaamheden dat op grond van de classificatie in bijlage 7d als Project is aangemerkt en dat om die reden niet is inbegrepen in de vaste vergoeding. Een Project wordt vooraf geoffereerd en uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever.
Skilled Servicedesk (Eerste lijns)	De servicedesk die de Opdrachtgever in eigen beheer uitvoert en die fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor alle Gebruikers. De eerste lijn is verantwoordelijk voor de aanneme, registratie, kwalificatie en prioritering van alle meldingen, vragen en aanvragen, voor het zelfstandig oplossen daarvan voor zover dit binnen de vastgelegde werkinstructies en toegekende autorisaties mogelijk is, en voor gebruikersondersteuning en -begeleiding. Meldingen die niet in de eerste lijn kunnen worden opgelost, worden doorgezet naar de tweede lijn. De eerste lijn blijft daarbij eigenaar van de melding richting de melder: zij bewaakt de voortgang, verzorgt de terugkoppeling aan de gebruiker en sluit de melding af.

Begrip	Definitie
Standaard wijziging	Een Wijziging die volgens een vastgelegd draaiboek wordt uitgevoerd, een gering risico en een beperkte impact kent en als zodanig in het DAP is opgenomen (zie bijlage 7d, hoofdstuk 7).
TenderNed	Het aanbestedingsplatform waarop de Aanbestedingsstukken worden gepubliceerd en waarlangs de communicatie en het indienen van de Inschrijving uitsluitend verlopen.
Tweede lijns servicedesk	De technisch-inhoudelijke ondersteuning die de Opdrachtnemer levert op alle onder de ICT-Prestatie vallende producten en diensten. De tweede lijn neemt de door de eerstelijns servicedesk doorgezette meldingen in behandeling en is verantwoordelijk voor diagnose, herstel en oplossing binnen de overeengekomen servicelevels, alsmede voor het uitvoeren van wijzigingen, het proactief beheren, monitoren en onderhouden van de ICT-omgeving en het uitvoeren van probleembeheer op structurele verstoringen. De tweede lijn beschikt over de specialistische kennis en de beheerrechten die daarvoor nodig zijn. Waar een oplossing de eigen expertise of bevoegdheid overstijgt, schakelt de Opdrachtnemer de derde lijn in; de Opdrachtnemer behoudt daarbij te allen tijde de regie op en de verantwoordelijkheid voor de afhandeling en de terugkoppeling aan de eerstelijns servicedesk.
UEA	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de door de Inschrijver in te vullen eigen verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet 2012.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien van toepassing op de Inschrijver, kunnen leiden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding.
Wijziging	Elke door of namens de Opdrachtgever gevraagde dan wel door de Opdrachtnemer voorgestelde aanpassing van de Baseline, niet zijnde het herstel van een Incident.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag als bedoeld in de Algemene termijnenwet.

1 Algemene informatie

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend Document van de Europese openbare aanbesteding voor een ICT-partner van BEL Combinatie (hierna: de Aanbestedende dienst of Opdrachtgever), uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012. De Aanbestedende dienst wenst met deze Aanbesteding één strategische partner te contracteren die verantwoordelijk wordt voor het technisch beheer en onderhoud van het ICT-landschap ten behoeve van de BEL Combinatie en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren. De BEL Combinatie is daarbij de enige aanbestedende dienst en contractpartij.

De Aanbestedende dienst nodigt geïnteresseerde ondernemingen uit een Inschrijving in te dienen op basis van de informatie in de Aanbestedingsstukken. Inschrijvers dienen te voldoen aan alle in dit Beschrijvend Document gestelde voorwaarden en Eisen.

Leeswijzer

Dit Beschrijvend Document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1 – Algemene informatie: de aanleiding, de doelstelling, de omschrijving en scope van de Opdracht, de contractvorm en de looptijd;
- Hoofdstuk 2 – Procedurele bepalingen: de procedure, de planning, de communicatie, het indienen en de beoordeling van de Inschrijvingen;
- Hoofdstuk 3 – Voorwaarden van de Aanbesteding;
- Hoofdstuk 4 – Eisen aan de Inschrijving: de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen;
- Hoofdstuk 5 – Beoordeling en gunningscriteria;
- Bijlagen: de formulieren en aanvullende documenten waarnaar in dit Beschrijvend Document wordt verwezen.

1.2 De Aanbestedende dienst

BEL Combinatie is een uniek samenwerkingsverband tussen de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren. In deze constructie zijn de drie gemeenten zelfstandig en maken zij alle drie gebruik van één grote, professionele en flexibele ambtelijke organisatie: BEL Combinatie. De organisatie werkt vanuit vier kernwaarden: professionaliteit, openheid, samenwerken en publiek ondernemerschap.

BEL Combinatie bedient met haar dienstverlening de drie gemeenten en hun inwoners vanuit de locaties in Blaricum, Eemnes en Laren. De organisatie is de afgelopen jaren gegroeid en verwacht ook de komende jaren nog te groeien. De ICT-omgeving ondersteunt de bedrijfsvoering en de digitale dienstverlening van de drie gemeenten en dient hoge eisen aan continuïteit, informatieveiligheid en privacy te waarborgen.

De ICT-omgeving wordt gebruikt door de Gebruikers zoals gedefinieerd in de begrippenlijst: de medewerkers van de BEL Combinatie en, voor elk van de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren, de medewerkers van de gemeente, het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad, de commissieleden en de griffie. De Gebruikers zijn verspreid over vier locaties (zie paragraaf 1.4.4).

1.3 Aanleiding en doelstelling

Aanleiding voor deze Aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomst voor het beheer van het ICT-landschap. Deze overeenkomst is verlengd tot **1 september 2027**; per die datum dient de nieuwe Opdrachtnemer het beheer over te nemen. De Aanbestedende dienst gebruikt deze natuurlijke overgang om de dienstverlening opnieuw in de markt te zetten, de kwaliteit en de regie te versterken en de ICT-omgeving toekomstbestendig te maken.

De inkoopdoelstelling van deze Aanbesteding luidt: het aantrekken van één strategische partner voor het beheren en onderhouden van het volledige ICT-landschap tegen een concurrerende, marktconforme prijs. Deze partner werkt nauw samen met BEL Combinatie aan een moderne, toekomstbestendige, betrouwbare en kosteneffectieve ICT-omgeving en ondersteunt de Gebruikers bij ICT-gerelateerde vragen en problemen. Daarbij staan de volgende kernpunten centraal:

- **Kwaliteit:** aantoonbare expertise in het leveren van hoogwaardige ICT-dienstverlening aan gemeenten van vergelijkbare aard en omvang;
- **Concurrerende prijzen:** marktconforme tarieven die in overeenstemming zijn met de actuele marktwaarde;
- **Proactieve samenwerking:** proactief meedenken over het optimaliseren en innoveren van de ICT-infrastructuur en het samen ontwikkelen van een roadmap naar de toekomst;
- **Oplossings- en klantgerichte dienstverlening:** dienstverlening van hoge kwaliteit met een persoonlijke benadering, waarbij de medewerker van BEL Combinatie centraal staat en de eerstelijns ondersteuning door de BEL Combinatie zelf wordt verzorgd.

1.4 Omschrijving en scope van de Opdracht

Het onderwerp van deze Aanbesteding is het technisch beheer en onderhoud van het ICT-landschap ten behoeve van de BEL Combinatie en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren, geleverd door één strategische ICT-partner. De Opdrachtnemer neemt de bestaande omgeving één-op-één over (as-is) en neemt deze per de ingangsdatum van de Overeenkomst in beheer, waarbij de continuïteit en beschikbaarheid voor alle gebruikers en systemen behouden blijven. De as-is-overname is het startpunt van de dienstverlening en geen beperking van de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer: na in-beheername stelt hij een gevalideerde nulmeting en een verbeterplan op conform het Programma van Eisen. De Aanbestedende dienst voert zelf de regie op kwaliteit, kosten en doorontwikkeling.

1.4.1 Servicemodel en rolverdeling

BEL Combinatie kiest voor een servicemodel met een eerstelijns Skilled Servicedesk in eigen beheer. Deze servicedesk is het Single Point of Contact (SPOC) voor de gebruikers van de Opdrachtgever en behoudt de bijbehorende toegangsrechten. De Opdrachtnemer levert de tweede- en derdelijns ondersteuning voor alle producten en diensten binnen de ICT-Prestatie, volledig afgestemd op de eerste lijn. De samenwerking tussen de eerste lijn en de tweede en derde lijn is medebepalend voor het slagen van de Opdracht en wordt in de gunningsfase nadrukkelijk uitgevraagd.

De rollen en governance zijn als volgt belegd:

- **Opdrachtgever:** eindverantwoordelijk voor besluitvorming en prioritering;
- **Regieorganisatie van BEL Combinatie:** contractmanagement, prestatiesturing, afstemming en de eerstelijns servicedesk;
- **Opdrachtnemer:** levering tweede- en derdelijns beheer, monitoring, onderhoud en doorontwikkeling van de ICT-diensten en -infrastructuur. De besturing verloopt via een stuurgroep (strategisch), een periodiek serviceoverleg (tactisch) en een operationeel overleg (uitvoering). Deze overlegstructuur is leidend en wordt één-op-één overgenomen in de bijlage Service Level Afspraken. De uitgangspunten zijn een cloud-first benadering, standaardisatie van werkplekken en processen, security en privacy conform de BIO, de Cyberbeveiligingswet/NIS2 en de AVG, en KPI-gestuurde dienstverlening.

1.4.2 Binnen scope

De Opdracht omvat het beheer, het onderhoud en het in stand houden en ontsluiten van de in scope vallende ICT-diensten. Het gaat in ieder geval om de volgende onderdelen (niet-limitatief; het Programma van Eisen is leidend voor de volledige uitwerking):

Onderdeel	Toelichting
Technisch applicatiebeheer M365	Beheren, optimaliseren en beveiligen van de Microsoft 365-omgeving; deployment, updaten en passend houden van de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde bedrijfsapplicaties waarvan het technisch beheer niet bij een derde applicatieleverancier is belegd.
Infrastructuur en Azure	Beheren, optimaliseren en beveiligen van de Microsoft Azure-omgeving (o.a. Virtual Networks, Entra ID en, waar van toepassing, Active Directory) en van de grotendeels IaaS serveromgevingen (virtualisatie, storage, netwerkbeheer). Naadloze één-op-één-overname van de bestaande omgeving.
Netwerk	Beheer van de WAN-, LAN- en wifi-infrastructuur, inclusief het plaatsen, configureren, onderhouden, updaten en vervangen van de netwerkkapparatuur die de Opdrachtgever aanschafte; end-to-end connectiviteit binnen de beheerde infrastructuur; monitoring van de internet- en WAN-verbindingen en bewaking van de oplossing bij de WAN-leverancier; volledige wifi-dekking op de locaties.
Devices en MDM/UEM	Beheer van alle devices van de Gebruikers (werkstations, laptops, mobiele telefoons en tablets) via Microsoft Intune en de bestaande enrollmentsdiensten van de fabrikanten: enrollment, beleid, app-distributie, updates en beveiliging. Apple-apparatuur wordt beheerd via Microsoft Intune in combinatie met Apple Business Manager, zoals nu het geval is; dat beheer omvat beveiliging en configuratie, updates en app-beheer, het in en uit beheer nemen van toestellen, het op afstand wissen bij verlies of diefstal en de tweede- en derdelijns ondersteuning. Privé-apparatuur valt niet onder het devicebeheer; de Opdrachtnemer biedt wel de technische voorzieningen voor veilige toegang vanaf privé-apparatuur, zoals tweefactorauthenticatie en toegangs- en app-beleid. De Opdrachtgever bepaalt het beleid per doelgroep, waaronder de voorwaarden voor toegang vanaf privé-apparatuur; de Opdrachtnemer adviseert en voert uit.
Werkplek	Supporten van een digitale werk-omgeving voor Opdrachtgever op basis van Microsoft Windows en Microsoft 365 op de door Opdrachtgever geleverde hardware; de werkomgeving wordt continu up-to-date gehouden.
Servicedesk 2e/3e lijn	Tweede- en derdelijns ondersteuning in de Nederlandse taal, bereikbaar voor de eerstelijns servicedesk van Opdrachtgever; koppeling van de ITSM-omgevingen; inrichting van de beheerprocessen conform ITIL/ASL/BISL; 24/7-melding van storingen met prioritering.
Crisisondersteuning	Op verzoek, 24/7, inrichten en in stand houden van ICT-voorzieningen voor de crisorganisatie van de gemeenten, de Veiligheidsregio's of de Opdrachtgever op een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, ook bij langdurige inzet. De paraatheid is inbegrepen in de vaste vergoeding; de feitelijke inzet wordt verrekend tegen de uurtarieven uit het Prijzenblad. Uitwerking in eis 63 van het Programma van Eisen en in bijlage 7d.
Informatiebeveiliging en privacy	Passende technische (cyber)beveiligingsmaatregelen (24/7), back-up en restore conform RTO/RPO, ISO 27001, verwerkersovereenkomst (AVG), voldoen aan BIO en Cyberbeveiligingswet, opvolgen van beveiligingsadviezen van NCSC en IBD, en ondersteuning van de Archiefwet en ENSIA.
SLA, KPI en overleg	Een Service Level Agreement en een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), maandelijkse rapportage op vooraf vastgestelde KPI's, een malusregeling bij structurele overschrijding (uitgewerkt in de bijlage Service Level Afspraken), en periodiek overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau conform

Onderdeel	Toelichting
	paragraaf 1.4.1. De afhandeling van Incidenten, Standaard wijzigingen en Niet-standaard wijzigingen is volledig inbegrepen in de aangeboden vaste tarieven, zonder nacalculatie en zonder beperking van het aantal meldingen of Wijzigingen. Uitsluitend werkzaamheden die op grond van de classificatie in bijlage 7d als Project worden aangemerkt, vallen daarbuiten; die worden vooraf geoffreerd en uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever.
Advies en doorontwikkeling	Een ervaren, gecertificeerde IT-architect die proactief adviseert over strategische en technische verbeteringen; jaarlijkse innovatie-/verbeterroadmap; besluitvorming over doorontwikkeling ligt bij Opdrachtgever, op voorstel van Opdrachtnemer.
Transitie en exit	Een transitieplan binnen 30 dagen na gunning voor de overname, met kennisoverdracht, risicobeheersing, acceptatiecriteria en een go-live-gate; binnen acht weken na de ingangsdatum een gevalideerde nulmeting van de overgenomen omgeving met verbeterplan; binnen drie maanden na de start een exitplan.

1.4.3 Buiten scope

De volgende onderdelen vallen uitdrukkelijk buiten de scope van deze Opdracht. De Opdrachtnemer beschrijft de demarcatie van verantwoordelijkheden ten opzichte van deze onderdelen en de betrokken derde partijen:

- Aanschaf en levering van hardware, waaronder laptops, werkstations, mobiele devices en netwerkkapparatuur zoals switches en access points; deze loopt via de Opdrachtgever of een door haar gecontracteerde derde. Uitgifte, inname en reparatie zijn belegd bij de Opdrachtgever respectievelijk een derde partij;
- Aankoop van licenties en abonnementen; de Opdrachtgever koopt deze in eigen naam in, onder meer Microsoft 365 en Azure. Het technisch licentiebeheer ligt bij de Opdrachtnemer;
- Printers en printdienstverlening (levering en onderhoud); de bestaande follow-me-printingfunctionaliteit (Xerox Cloud) dient te blijven werken en wordt door de Opdrachtnemer in samenspraak met de printleverancier in stand gehouden of op termijn gemigreerd;
- SaaS-oplossingen en applicaties die door derden rechtstreeks met de Opdrachtgever zijn gecontracteerd en waarvan het technisch beheer bij die derde is belegd;
- Telefonie (levering van vaste en mobiele devices), vergaderfaciliteiten en de internetverbinding (levering);
- Datacenter en hosting, inclusief de uitwijkvoorziening, de internetontsluiting en de perimeterfirewall; de Opdrachtgever continueert deze bij de huidige hostingpartij. De Opdrachtnemer beheert de omgeving die daarop draait en voert de regie richting de hostingpartij (zie bijlage 7a).

1.4.4 Omgevingsbeschrijving

De Aanbestedende dienst stelt een omgevingsbeschrijving beschikbaar als Bijlage, met daarin de aantallen gebruikers, devices, servers, applicaties en de locaties. De Inschrijver baseert de aanbieding en de prijsstelling op deze omgevingsbeschrijving. Blaricum en Laren huisvesten primair het bestuur van de betreffende gemeente en een beperkt aantal medewerkers. Eemnes heeft een dubbelfunctie: naast de ambtelijke organisatie van BEL Combinatie zijn daar het college en de raad van Eemnes gevestigd. De locaties zijn daarmee niet gelijksoortig in omvang en gebruik.

1.4.5 Actualiteit, benchmark en marktconformiteit

De Opdrachtgever verlangt dat de door de Opdrachtnemer geleverde diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst technisch actueel en up-to-date zijn, minimaal voldoen aan de de-facto marktstandaarden en marktconforme tarieven hebben. Maximaal eenmaal per jaar kunnen de Opdrachtgever en/of de Opdrachtnemer een representatieve benchmark (laten) uitvoeren, waarbij de stand van de techniek en de tarieven worden vergeleken met de de-facto marktstandaarden en -tarieven. Blijkt hieruit een significante afwijking, dan past de Opdrachtnemer de dienstverlening aan naar de marktstandaard tegen marktconforme prijzen.

1.4.6 Digitale soevereiniteit en verminderen leveranciersafhankelijkheid

De BEL Combinatie hecht belang aan digitale soevereiniteit en aan het beheersen van de afhankelijkheid van één leverancier of ecosysteem. De Opdrachtnemer houdt hier rekening mee en biedt, waar passend, Europese en/of open alternatieven. Alle verwerking van gegevens blijft binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Toekomstbestendigheid, het beheersen van vendor-lock-in, exitbaarheid en het bieden van stapsgewijs handelingsperspectief worden als visie uitgevraagd in de gunningsfase (subgunningscriterium G2.2) en zijn geen directe migratie-eis.

1.5 Huidige en gewenste situatie

De huidige contractpartij voor het beheer van het ICT-landschap beheert de infrastructuur en levert ondersteuning aan de gebruikers. Uit de inventarisatie onder eindgebruikers en stakeholders komen verbeterpunten naar voren op het gebied van communicatie (bereikbaarheid, responstijden, eenduidige meldkanalen en terugkoppeling), de kennis van de servicedesk, het tijdig verhelpen van storingen en het proactief partnerschap. Op het gebied van informatieveiligheid zijn er aandachtspunten rond het MFA-beleid, autorisaties en een veilige en werkbare toegang tot de ICT-omgeving vanaf privé-apparatuur.

In de gewenste situatie levert de Opdrachtnemer een consistente, klantgerichte dienstverlening met duidelijke, eenduidige communicatie, een proactieve advies- en signaleringsrol, en een structureel geborgde security. De regie wordt bij de Opdrachtgever ingericht, met de eerstelijns servicedesk in eigen beheer als belangrijke schakel tussen de gebruikersorganisatie en de service-organisatie van de Opdrachtnemer.

1.6 Perceelindeling

De Aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De motivatie hiervoor is de volgende:

- De Opdracht vormt een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel; het ICT-landschap is een complex en geïntegreerd systeem dat een holistische benadering vereist. Opdeling in percelen zou de integratie en samenhang van de dienstverlening verstoren, ten koste van de efficiëntie en effectiviteit;
- Gunning aan één strategische partner waarborgt uniformiteit en consistentie, voorkomt problemen door verschillen in werkwijzen en standaarden, en biedt één duidelijk aanspreekpunt, snellere besluitvorming en synergievoordelen;
- Er zijn naar inschatting van de Aanbestedende dienst voldoende (middelgrote tot grote) partijen in de markt die de gevraagde scope als totaalleverancier kunnen leveren. Dit is onder meer gebleken uit de uitgevoerde marktoriëntatie.

1.7 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

1.8 Contractvorm en looptijd

De Aanbestedende dienst sluit een Overeenkomst met één Opdrachtnemer. De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van vier (4) jaar, met de optie voor de Opdrachtgever om deze viermaal met één (1) jaar te verlengen, tot een maximale looptijd van acht (8) jaar (4+1+1+1+1). Gelet op de significante transitie-inspanning die de overgang naar een nieuwe aanbieder voor beide partijen met zich meebrengt, is een langere looptijd passend en proportioneel.

De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is **1 september 2027**. De Opdrachtnemer rondt de migratie vóór deze datum af en neemt het beheer per die datum over.

1.9 Financiële kaders en prijsstelling

Voor de omschrijving van de Dienstverlening en de verwachte werkzaamheden is in deze Aanbestedingsstukken mede uitgegaan van historische gegevens en ervaringscijfers van BEL Combinatie. Deze gegevens zijn uitsluitend bedoeld om Inschrijvers inzicht te geven in de context en de omvang van de werkzaamheden; aan deze historische gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

1.10 Maatschappelijk verantwoord inkopen en Social Return

BEL Combinatie hanteert Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI), duurzaamheid en Social Return (SROI) als eis. De Opdrachtnemer onderschrijft het MVI-beleid en geeft inzicht in de duurzaamheids- en CO₂-reductiemaatregelen van de aangeboden dienstverlening. De Opdrachtnemer realiseert een Social Return-verplichting conform het Social Return-beleid van BEL Combinatie/Regio Gooi en Vechtstreek, ingevuld volgens de bouwblokkenmethode (zie Bijlage C - Social-return-bouwblokken_Regio_GV.pdf). Het toe te passen percentage van de opdrachtwaarde bedraagt 3%.

2 Procedurele bepalingen

2.1 Aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende dienst volgt een Europese openbare aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012. Als gunningscriterium geldt de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De procedure verloopt volledig elektronisch via TenderNed. In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven; het niet voldoen aan de voorgeschreven procedure en de gestelde eisen omtrent inschrijving kan ertoe leiden dat de Inschrijving niet in behandeling wordt genomen.

Om toegang te krijgen tot TenderNed dient een onderneming te beschikken over eHerkenning. Het aanvragen daarvan kan enkele weken duren; de Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig regelen hiervan.

2.2 Planning

Onderstaande tabel geeft het tijdspad van deze Aanbesteding weer. De planning is indicatief; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De uiterste tijdstippen voor het indienen van vragen en Inschrijvingen zijn vermeld in TenderNed. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen en de Aanbesteding op te schorten of te staken.

Nr.	Mijlpaal	Datum
1	Aankondiging/publicatie Aanbesteding op TenderNed	donderdag 1 oktober 2026
2	Uiterste datum indienen vragenronde 1	maandag 12 oktober 2026
3	Publicatie Nota van Inlichtingen 1	maandag 19 oktober 2026
4	Uiterste datum indienen vragenronde 2	dinsdag 27 oktober 2026
5	Publicatie Nota van Inlichtingen 2	dinsdag 3 november 2026
6	Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	maandag 16 november 2026
7	Opening en beoordeling van de Inschrijvingen	16 november t/m 16 december 2026
8	Mededeling (voorlopige) gunningsbeslissing	donderdag 17 december 2026
9	Stand-stillperiode (20 kalenderdagen)	18 december 2026 t/m 7 januari 2027
10	Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst	vrijdag 8 januari 2027
11	Aanvang transitie	dinsdag 12 januari 2027
12	Ingangsdatum Overeenkomst (start beheer)	woensdag 1 september 2027

2.3 Communicatie gedurende de Aanbesteding

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie in het kader van deze Aanbesteding vindt plaats in de Nederlandse taal en verloopt uitsluitend via TenderNed. Alle Aanbestedingsstukken worden uitsluitend op TenderNed gepubliceerd. Het is gedurende de Aanbesteding niet toegestaan hierover op andere wijze contact op te nemen met medewerkers van de BEL Combinatie of met bij de Aanbesteding betrokken partijen. Handelen in strijd met deze bepaling kan leiden tot uitsluiting.

2.3.1 Vragen en Nota van Inlichtingen

Geïnteresseerden kunnen vragen en opmerkingen indienen via de vraag-en-antwoordmodule van TenderNed, uiterlijk op de in de planning genoemde data. De Aanbestedende dienst beantwoordt de tijdig gestelde vragen geanonimiseerd in een Nota van Inlichtingen en maakt daarin ook eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsstukken bekend. De informatie in de Nota's van Inlichtingen is bindend en prevaleert boven de oorspronkelijke informatie in de Aanbestedingsstukken. Van publicatie wordt een notificatie verstuurd door TenderNed.

2.3.2 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit Beschrijvend Document is met zorg samengesteld. Mocht de Geïnteresseerde niettemin tegenstrijdigheden of onvolkomenheden aantreffen, dan stelt hij de Aanbestedende dienst hiervan uiterlijk op de laatste datum voor het stellen van vragen via TenderNed op de hoogte, zodat deze tijdig kunnen worden hersteld. Indien na Inschrijving blijkt dat het document onvolkomenheden of tegenstrijdigheden bevat die niet door de Inschrijver zijn gemeld, kan de Inschrijver zich daarop niet meer beroepen conform de Grossmann-jurisprudentie.

2.3.3 Klachtenregeling

Een ondernemer die een klacht heeft over deze aanbestedingsprocedure kan deze indienen bij de Aanbestedende dienst. De klager wordt verzocht zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium in te dienen. Het staat de klager daarnaast vrij de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Het advies van de Commissie is zwaarwegend maar niet bindend. Het indienen van een klacht schort de Aanbesteding in beginsel niet op.

2.4 Indienen van de Inschrijving

De rechtsgeldig ondertekende Inschrijving dient uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd via TenderNed te zijn ingediend. Na dat tijdstip is het technisch niet langer mogelijk een Inschrijving in te dienen of te corrigeren; een te laat ingediende Inschrijving wordt niet in behandeling genomen. Het risico van niet-tijdige of onvolledige ontvangst ligt volledig bij de Inschrijver. Bij twijfel raadpleegt de Inschrijver tijdig de helpdesk van TenderNed.

2.5 Beoordeling van de Inschrijvingen

Na sluiting van de inschrijvingstermijn worden de Inschrijvingen gecontroleerd en beoordeeld in de volgende volgorde:

1. controle op volledigheid en vormvereisten; een Inschrijving die niet volledig is of niet aan de vormvereisten voldoet, wordt in beginsel als ongeldig terzijde gelegd;
2. toetsing of Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of de Inschrijver voldoet aan de Geschiktheidseisen; is dat niet het geval, dan komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking;
3. toetsing of de Inschrijving voldoet aan alle Eisen (waaronder het Programma van Eisen); het niet voldoen aan een Eis leidt tot uitsluiting;
4. inhoudelijke beoordeling op basis van de gunningscriteria (hoofdstuk 5). De kwaliteit wordt beoordeeld voordat de inschrijfprijs aan de beoordelingscommissie bekend wordt gemaakt.

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die voldoet aan alle gestelde Eisen én de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan. Bij een gelijke eindscore geldt de regeling zoals opgenomen in hoofdstuk 5.

2.6 Mededeling gunningsbeslissing en stand-stilltermijn

De Aanbestedende dienst informeert alle Inschrijvers gelijktijdig en schriftelijk over haar voornemen tot gunning, onder vermelding van de relevante redenen. Aan de voorlopige gunning kan geen recht worden ontleend; de mededeling houdt geen aanvaarding van een aanbod in. De Aanbestedende dienst neemt een stand-stilltermijn van twintig (20) kalenderdagen in acht voordat zij de Overeenkomst sluit. Binnen die termijn kan een betrokken Inschrijver een kort geding aanhangig maken bij de bevoegde voorzieningenrechter. Te weten: Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Wordt niet tijdig en correct gedagvaard, dan gaat de Aanbestedende dienst over tot definitieve gunning.

2.7 Verificatie

Indien de Aanbestedende dienst dit nodig acht, wordt de Inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen uitgenodigd voor een verificatiegesprek op locatie. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat als bijlage bij de Overeenkomst kan worden opgenomen. Tijdens de verificatiefase kan de Aanbestedende dienst de juistheid van de in het UEA verstrekte gegevens nagaan en de bijbehorende bewijsstukken opvragen.

3 Voorwaarden van de Aanbesteding

3.1 Van toepassing zijnde voorwaarden en rangorde

Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de van toepassing zijnde voorwaarden zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken en de Bijlagen. Op deze Aanbesteding en de Overeenkomst zijn de **Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten (GIBIT 2025)** van toepassing, dan wel de op het moment van publicatie geldende versie. Eventuele verkoop- of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde, waarbij het eerstgenoemde document prevaleert:

1. de Nota's van Inlichtingen;
2. de Overeenkomst;
3. dit Beschrijvend Document, inclusief het Programma van Eisen en de overige Bijlagen;
4. de GIBIT 2025;
5. de door de Inschrijver ingediende Inschrijving.

3.2 Kosten van de Inschrijving

Aan de Aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden. Deelname geschiedt voor eigen rekening en risico van de Inschrijver.

3.3 Staken van de Aanbesteding of de Overeenkomst

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze procedure zonder opgaaf van reden tijdelijk of definitief te staken. De Inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen; de Aanbestedende dienst is in dat geval op geen enkele wijze schadelijkt. De Aanbestedende dienst heeft geen verplichting tot gunning, bijvoorbeeld bij het ontbreken van geschikte Inschrijvingen.

3.4 Toepasselijk recht en geschillen

Op deze aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van een besluit van de Aanbestedende dienst worden, met inachtneming van de stand-stilltermijn, voorgelegd aan de bevoegde rechtbank Midden-Nederland.

3.5 Rechtsgeldig ondertekende Inschrijving

De Inschrijving en het UEA dienen te worden ondertekend door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon. De bevoegdheid blijkt uit de inschrijving in het handelsregister, dan wel uit een geldige volmacht die aan de Inschrijving wordt toegevoegd. Een handtekening onder het UEA geldt tevens als ondertekening van de Inschrijving.

3.6 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving is ten minste negentig (90) dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van Inschrijvingen geldig. Wordt binnen de stand-stilltermijn een kort geding aanhangig gemaakt, dan blijft de Inschrijving in ieder geval geldig tot twee weken na de onherroepelijke uitspraak daarin.

4 Eisen aan de Inschrijving

Dit hoofdstuk beschrijft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen die de Aanbestedende dienst hanteert en de informatie die de Inschrijver dient aan te leveren. Met het UEA verklaart de Inschrijver of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen.

4.1 Indeling van de Inschrijving

De Inschrijving wordt opgesteld op basis van dit Beschrijvend Document, de Bijlagen en de Nota's van Inlichtingen. De Inschrijver levert alle gevraagde documenten volledig ingevuld als afzonderlijke bestanden aan. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd. Onderstaande tabel geeft aan welke documenten bij de Inschrijving moeten worden gevoegd en welke uitsluitend op verzoek (in beginsel door de voor gunning in aanmerking komende Inschrijver) worden aangeleverd.

Nr.	Document	Bij Inschrijving	Op verzoek
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	X	
2	Aanbestedingsbrief met contactgegevens	X	
3	Uittreksel handelsregister (KvK)		X
4	Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)		X
5	Verklaring Belastingdienst		X
6	Bewijs van aansprakelijkheidsverzekering		X
7	Akkoordverklaring (Beschrijvend Document, PvE, Overeenkomst, GIBIT 2025)	X	
8	Invulformulier referentie(s) (Geschiktheidseis technische bekwaamheid)		X
9	Bewijs Microsoft Solutions Partner-designations	X	
10	Bewijs ISO 27001-certificering (kopie geldig certificaat)		X
11	Prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend, .xlsx én .pdf)	X	
12	Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria (G1 en G2)	X	
13	Verklaring onderaanneming / combinatie / beroep op derden (indien van toepassing)	X	
14	Holdingverklaring inclusief organogram (indien van toepassing)	X	

4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De Inschrijver vult het UEA volledig en juist in en voegt het rechtsgeldig ondertekend bij de Inschrijving. In het UEA verklaart de Inschrijver in welke hoedanigheid hij deelneemt en verstrekt hij inlichtingen over de eventueel op hem van toepassing zijnde Uitsluitingsgronden en over het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Schrijft de Inschrijver in met Onderaannemer(s), als Combinatie of met een beroep op (een) Derde(n), dan vult ook elke betrokken partij een afzonderlijk UEA in en ondertekent dit rechtsgeldig. Een onvolledig, onjuist of niet rechtsgeldig ondertekend UEA leidt in beginsel tot uitsluiting.

4.3 Uitsluitingsgronden

Op de Inschrijver zijn de verplichte Uitsluitingsgronden van toepassing. Daarnaast verklaart de Aanbestedende dienst, omdat zij uitsluitend integere, financieel gezonde ondernemingen van onbesproken gedrag wenst te contracteren, de volgende facultatieve Uitsluitingsgronden van toepassing:

- schendingen op het gebied van milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of een vergelijkbare situatie;
- ernstige fout in de beroepsuitoefening;
- vervalsing van de mededinging, waaronder betrokkenheid bij de voorbereiding;
- belangenconflict in de zin van artikel 1.10b van de Aanbestedingswet 2012;
- aanzienlijke tekortkomingen bij eerdere opdrachten;
- valse verklaringen en onrechtmatige beïnvloeding van de besluitvorming.

Is op de Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing, dan wordt zijn Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

4.3.1 Sanctiemaatregelen

Van deelname en gunning wordt uitgesloten elke Inschrijver, combinant, Onderaannemer of Derde die op grond van de geldende EU-sanctiemaatregelen tegen Rusland als Russische partij wordt aangemerkt, overeenkomstig de daarop betrekking hebbende circulaire. Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver dat geen van deze gronden op hem van toepassing is.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver daarnaast dat hij, noch zijn bestuurders, aandeelhouders, uiteindelijk belanghebbenden (UBO's), Onderaannemers of andere partijen waarop voor de uitvoering van de Opdracht een beroep wordt gedaan, vallen onder door de Europese Unie opgelegde sanctiemaatregelen die het aangaan of voortzetten van een contractuele relatie met een overheidsorganisatie verbieden. Blijkt dat de Inschrijver of een betrokken partij onder een toepasselijk sanctieregime valt, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van deelname dan wel komt hij niet voor gunning in aanmerking.

4.4 Geschiktheidseisen

Door in Deel IV van het UEA 'Ja' aan te vinken verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna beschreven Geschiktheidseisen. Voldoet de Inschrijver hier niet aan, dan is de Inschrijving ongeldig en wordt deze terzijde gelegd.

4.4.1 Financiële en economische draagkracht – verzekering

De Inschrijver is verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid met een dekking van ten minste € 1.250.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per kalenderjaar, en voor beroepsaansprakelijkheid met een dekking van ten minste tweemaal de jaarlijkse vaste vergoeding (Subtotaal A van het door hem ingediende Prijzenblad) per gebeurtenis en viermaal die vergoeding per kalenderjaar, conform artikel 17 en 18 van de GIBIT 2025. Is de Inschrijver op het moment van inschrijving niet (voldoende) verzekerd, dan volstaat een verklaring dat hij de verzekering uiterlijk bij gunning afsluit of verhoogt.

4.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid – referentie

De Inschrijver toont met referenties aan dat hij beschikt over de volgende kerncompetenties:

K1 – Beheer Microsoft-omgeving bij een overheidsorganisatie. Het als ICT-dienstverlener uitvoeren van het technisch beheer van een op Microsoft 365, Azure en Intune gebaseerde ICT-omgeving, inclusief werkplek- en netwerkdienstverlening, bij een gemeentelijke of daarmee vergelijkbare overheidsorganisatie met ten minste 400 door de Inschrijver beheerde devices (laptops, werkstations, mobiele telefoons en tablets).

K2 – Transitie en inbeheername. Het uitvoeren van een transitie van ICT-dienstverlening vanuit een vorige leverancier of vanuit eigen beheer van de opdrachtgever, waarbij de omgeving na migratie ook daadwerkelijk in beheer is genomen.

K3 – Samenwerking met een interne eerstelijns servicedesk. Het leveren van tweede- en derdelijns dienstverlening in samenwerking met een door de opdrachtgever zelf uitgevoerde eerstelijns servicedesk, met een vastgelegde overdracht van meldingen tussen de eerste lijn van de opdrachtgever en de Inschrijver (technisch gekoppeld of via een vastgelegd proces), inclusief kennisoverdracht naar de eerstelijns servicedesk van de opdrachtgever.

Per kerncompetentie wordt maximaal één referentie opgegeven; één referentieopdracht mag meerdere kerncompetenties aantonen. De referentieopdracht is uitgevoerd in de periode van drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen, of loopt nog. In dat laatste geval geldt voor K1 en K3 dat de dienstverlening op de sluitingsdatum ten minste twaalf maanden onafgebroken wordt uitgevoerd, en voor K2 dat de inbeheername vóór de sluitingsdatum heeft plaatsgevonden. Een referentie van een combinant, Onderaannemer of Derde is toegestaan, mits de Inschrijver in het UEA een beroep op die partij doet en die partij het deel van de Opdracht waarvoor de bekwaamheid nodig is ook daadwerkelijk uitvoert.

De Inschrijver verklaart in het UEA dat hij aan deze Geschiktheidseis voldoet. Op verzoek van de Aanbestedende dienst levert hij binnen vijf werkdagen het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende invulformulier (Bijlage 6) aan. De Aanbestedende dienst kan de opgegeven informatie verifiëren bij de referent. Bevestigt de referent de informatie niet binnen vijf werkdagen na het eerste verzoek, dan krijgt de Inschrijver eenmalig de gelegenheid een andere contactpersoon binnen dezelfde opdrachtgever op te geven. Blijkt de informatie onjuist of kan deze niet worden bevestigd, dan voldoet de Inschrijver niet aan de Geschiktheidseis.

4.4.3 Certificering

De Inschrijver beschikt aantoonbaar over een actuele ISO 27001-certificering, en daarnaast over ISO 9001 en een ISAE 3402 type II- of SOC 2 type II-verklaring, of een gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardige verklaring. Schrijft de Inschrijver in als Combinatie of met Onderaannemers, dan voldoen alle betrokken partijen hieraan. Een kopie van een geldig certificaat wordt op verzoek, uiterlijk binnen de gestelde termijn na de voorlopige gunning, aangeleverd.

4.4.4 Microsoft Solutions Partner-designations

De Inschrijver beschikt op het moment van inschrijving aantoonbaar over de voor deze Opdracht relevante Microsoft Cloud Partner-designations zoals Modern Work, Security, Infrastructure en Data & AI.

4.5 Programma van Eisen

De Inschrijver gaat onvoorwaardelijk akkoord met alle in het Programma van Eisen (Bijlage 4) gestelde Eisen en met alle bepalingen in dit Beschrijvend Document, inclusief de contractuele bepalingen en de GIBIT 2025. De Inschrijver bevestigt dit door de Akkoordverklaring (Bijlage 2) in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving in te dienen. De kosten van hetgeen de Inschrijver in het kader van de gunningscriteria aanbiedt, dienen te zijn inbegrepen in de op het Prijzenblad ingediende prijzen.

4.6 Uitvoeringsvoorwaarde – Social Return

Als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde geldt een Social Return-verplichting. De Opdrachtnemer wendt na gunning 3% van de gefactureerde opdrachtwaarde aan voor Social Return-activiteiten, in te vullen volgens

de bouwblokkenmethode (zie Bijlage C - Social-return-bouwblokken_Regio_GV.pdf). De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Akkoordverklaring hieraan te zullen voldoen.

4.7 Onderaanneming, combinatie, beroep op derden en holding

De Inschrijver mag inschrijven met Onderaannemer(s), als Combinatie en met een beroep op de draagkracht en/of bekwaamheid van (een) Derde(n). In al deze gevallen gelden de gebruikelijke voorwaarden: melding in het UEA, een afzonderlijk UEA per betrokken partij, en het aantonen dat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de ingeroepen middelen. Wijzigingen in de samenstelling na Inschrijving zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst. Op geen van de betrokken partijen mag een Uitsluitingsgrond van toepassing zijn. Schrijft een dochteronderneming of werkmaatschappij in, dan wordt een holdingverklaring inclusief organogram bijgevoegd.

5 Beoordeling en gunningscriteria

5.1 Gunningsmodel en -systematiek

Gunning vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De Aanbestedende dienst hanteert de “gunnen op waarde methode”: Op elk onderdeel is een fictieve korting te behalen, de behaalde korting op alle criteria worden bij elkaar opgeteld, en van de inschrijfprijs afgetrokken. De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs (inschrijfprijs – fictieve korting = fictieve inschrijfprijs) heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan en komt in aanmerking voor gunning. De kwaliteit wordt beoordeeld voordat de inschrijfprijs aan de beoordelingscommissie bekend wordt gemaakt.

Informatiebeveiliging, de kwaliteit van beheer en ontwikkeling, duurzaamheid en Social Return worden niet als afzonderlijk gunningscriterium beoordeeld; deze onderwerpen zijn als Eis, respectievelijk als minimumverplichting, in het Programma van Eisen opgenomen.

5.2 Beoordelingscommissie en werkwijze

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit ten minste drie leden met de daarvoor benodigde deskundigheid. De beoordeling vindt plaats onder leiding van een inkoopadviseur die het proces begeleidt maar niet inhoudelijk mee beoordeelt. Elk lid beoordeelt de Inschrijvingen eerst zelfstandig; vervolgens komt de commissie in een plenair overleg op basis van consensus tot een unaniem oordeel per subcriterium. De kwaliteitsbeoordeling vindt plaats voordat de inschrijfprijs bekend wordt gemaakt.

5.3 Omvang en vorm van de beantwoording

De beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria wordt in het Nederlands opgesteld op A4-formaat, in het lettertype Arial met een minimale lettergrootte van 10 punten (enkelzijdig). Het maximale aantal pagina's is per subcriterium aangegeven in paragraaf 5.5. Schema's, afbeeldingen en tabellen tellen mee in dit maximum; een voorblad en een eventuele inhoudsopgave tellen niet mee. Tekst die het maximum overschrijdt, wordt niet in de beoordeling betrokken.

5.4 Inschrijfprijs

De Inschrijver vult de prijzen en tarieven in op het Prijzenblad (Bijlage 3). Daarbij geldt de volgende instructie:

1. vermeld alle tarieven in euro's en exclusief btw;
2. neem alle in dit Beschrijvend Document beschreven dienstverlening of te leveren producten op in de ingevulde tarieven. De Aanbestedende Dienst vergoedt geen kosten die niet zijn opgenomen in de tarieven, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen;
3. hanteer reële tarieven;
4. vermeld geen negatieve bedragen, tenzij dit uitdrukkelijk is toegestaan in dit Beschrijvend Document;
5. hanteer geen prijzen en tarieven die de beoordelingssystematiek misbruiken of het gebruik ervan onmogelijk maken;
6. zorg voor ondertekening van het Prijzenblad door een persoon die daartoe rechtsgeldig bevoegd is;
7. vul alle geel gemarkeerde velden in het Prijzenblad (Bijlage 3) in.

Deze instructie is bindend. Als de Inschrijver hiervan afwijkt, legt de Aanbestedende Dienst de Inschrijving terzijde en komt de Inschrijver niet voor gunning in aanmerking. Over de ingevulde tarieven gaat de Aanbestedende Dienst geen onderhandelingen aan.

De prijs is objectief en goed vergelijkbaar. De eenmalige transitie- en implementatiekosten worden als afzonderlijk blok in het Prijzenblad opgenomen en meegeteld in de inschrijfprijs. Hiermee worden

Inschrijvingen op gelijke basis vergeleken en wordt voorkomen dat transitiekosten buiten beschouwing blijven en in het beheer worden terugverdiend.

De in het Prijzenblad opgenomen tarieven zijn all-in. De afhandeling van Incidenten, Standaard wijzigingen en Niet-standaard wijzigingen is daarin volledig inbegrepen, zonder nacalculatie en zonder beperking van het aantal meldingen of Wijzigingen.

Werkzaamheden die op grond van de classificatie in bijlage 7d als Project worden aangemerkt, worden vooraf geoffreerd tegen de in het Prijzenblad opgenomen uurtarieven per rol en uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever. Om strategisch inschrijven te voorkomen, worden de uurtarieven per rol in de inschrijfprijs meegewogen tegen een fictief jaarvolume, verdeeld over de rollen conform het Prijzenblad. Aan dit fictieve volume kunnen geen rechten worden ontleend.

Alle prijzen en tarieven worden aangeboden in euro's en exclusief btw en gelden gedurende de looptijd; indexatie vindt plaats conform het Programma van Eisen en de GIBIT 2025. Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting. Negatieve prijzen, prijzen van € 0 en abnormaal lage prijzen worden vermoed onrealistisch te zijn; het gebruik daarvan dient de Inschrijver uitvoerig en met bewijs te motiveren.

Hieronder wordt uitgelegd hoe het gunningscriterium kwaliteit wordt beoordeeld. De eindscore betreft, zoals hierboven aangegeven, de "inschrijfprijs – fictieve korting". De laagste score is de beste score en wint daarmee de Opdracht.

5.5 Kwalitatieve gunningscriteria (G1 & G2)

De beoordeling van de Inschrijvingen op het gunningscriterium kwaliteit vindt plaats aan de hand van de navolgende gunningscriteria G1 en G2, deze gunningscriteria zijn weer onderverdeeld in sub-gunningscriteria

5.5.1 G1.1 – Transitie en implementatie

De overgang van de huidige leverancier naar de nieuwe Opdrachtnemer is het grootste eenmalige risico van deze Aanbesteding en goed te beoordelen. Een doordachte transitie-aanpak is sterk onderscheidend.

Lever een uitwerking aan voor de transitie van de huidige omgeving bij de zittende leverancier naar Inschrijver. Maak per fase duidelijk wat wordt uitgevoerd, met in ieder geval: de planning in de tijd, de verwachte rol en inzet van Opdrachtgever, de benodigde resources aan beide zijden, en de aanpak voor de migratie van de werkplekken en de Azure-omgeving. Maximaal 3 pagina's volgens paragraaf 5.3.

5.5.2 G1.2 – Risicobeheersing, continuïteit en terugval

Beschrijf hoe de operationele continuïteit tijdens de transitie wordt geborgd, welke risico's Inschrijver onderkent en hoe deze worden beheerst, inclusief terugval- en fallbackscenario's en herstelstrategieën bij verstoring.

De Hypercare periode van vier weken direct na de ingangsdatum van de Overeenkomst maakt deel uit van de risicobeheersing. In die periode levert de Opdrachtnemer directe eerste- en tweedelijns ondersteuning. Beschrijf hoe Inschrijver daar invulling aan geeft.

Beschrijf daarnaast hoe Inschrijver risico's gedurende de looptijd van de Overeenkomst beheerst. Ga daarbij in ieder geval in op (a) het risicobeheersingsmodel van Inschrijver, (b) het business continuity plan van Inschrijver en (c) de wijze waarop Inschrijver over risicobeheersing aan de Opdrachtgever rapporteert. Maximaal 3 pagina's volgens paragraaf 5.3.

5.5.3 G1.3 – Kennisoverdracht en samenwerking tijdens de transitie

Beschrijf hoe Inschrijver al gedurende de transitie de interne (eerstelijns) servicedesk van Opdrachtgever meeneemt en op sterkte brengt, zodat de samenwerking vanaf go-live operationeel is. Maximaal 2 pagina's volgens paragraaf 5.3.

5.5.4 G2.1 – Proactieve dienstverlening

De BEL Combinatie zoekt geen reactieve leverancier, maar een proactieve partner die de samenwerking op alle niveaus van de organisatie invult. Denk aan Proactieve dienstverlening, regie en advisering. Samenwerking met de interne (eerstelijns) servicedesk van Opdrachtgever.

Beschrijf hoe Inschrijver de dienstverlening, samenwerking en regie met Opdrachtgever vormgeeft. Werk dit uit op drie niveaus:

- G2.1a; **Strategisch** het partnerschap en de doorontwikkeling van de dienstverlening.
- G2.1b; **Tactisch** de regie en sturing op de dienstverlening.
- G2.1c; **Operationeel** de dagelijkse samenwerking met de interne servicedesk.

Maximaal 2 pagina's per subcriterium (G2.1a, G2.1b en G2.1c) volgens paragraaf 5.3; G2.1 omvat daarmee maximaal 6 pagina's.

5.5.5 G2.2 – Toekomstbestendigheid

Digitale soevereiniteit en het verminderen van leveranciersafhankelijkheid.

Beschrijf het beeld van Inschrijver op het toekomstbestendig maken van de ICT-omgeving met het oog op digitale soevereiniteit en het verminderen van de afhankelijkheid van één leverancier of ecosysteem (onder andere Microsoft). Maximaal 2 pagina's volgens paragraaf 5.3.

5.6 Fictieve korting

De fictieve korting is uitsluitend een rekenkundig hulpmiddel om de kwaliteit objectief in geld uit te drukken en de uiteindelijke rangorde tussen de inschrijvers te bepalen.

De uiteindelijke overeenkomst wordt aangegaan tegen de werkelijke, door de winnende inschrijver geoffreerde inschrijfprijs (exclusief btw). De toegekende fictieve korting wordt uitdrukkelijk niet in mindering gebracht op de daadwerkelijke declaraties, tarieven of de uiteindelijke facturatie.

Nr.	Uitvraag aan Inschrijver	Max. fictieve korting
G1.1	Transitie en implementatie	€ 650.000
G1.2	Risicobeheersing, continuïteit en terugval	€ 520.000
G1.3	Kennisoverdracht en samenwerking tijdens de transitie	€ 650.000
G2.1a	Strategisch	€ 600.000
G2.1b	Tactisch	€ 600.000
G2.1c	Operationeel	€600.000
G2.2	Toekomstbestendigheid	€ 930.000
	Maximaal te behalen fictieve korting	€ 4.550.000

5.7 Beoordelingskader kwaliteitscriteria

Voor de scoring van de beantwoording van de kwalitatieve gunningscriteria (G1 en G2) wordt onderstaande tabel gehanteerd. De score in procenten wordt toegepast op het maximaal te behalen fictieve korting van het betreffende subcriterium.

Score	Toelichting	Percentage van max. fic. korting
Uitstekend	De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen, voldoet uitstekend aan het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. Daarnaast bevat de beantwoording elementen die aantoonbaar meerwaarde bieden. De beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch.	100%
Goed	De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen, voldoet goed aan het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de Aanbestedende dienst. De beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch, maar bevat niet of nauwelijks elementen met meerwaarde.	80%
Voldoende	De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen en voldoet voldoende aan het gevraagde. De beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.	50%
Matig	De beantwoording gaat in op een deel van de gevraagde onderdelen en voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	20%
Onvoldoende of geen inhoudelijke beantwoording	De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen en voldoet onvoldoende aan het gevraagde, of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven. De beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd.	0%

Voorbeeld: Inschrijver A biedt € 100.000 en Inschrijver B biedt € 120.000. Voor het kwaliteitscriterium is maximaal € 80.000 fictieve korting te behalen.

Inschrijver	Inschrijfprijs	Score Kwaliteit	Fictieve korting	Beoordelingsprijs	Rangorde
A	€100.000	Voldoende (50%)	€40.000	€60.000	2
B	€120.000	Goed (80%)	€64.000	€56.000	1 (Gunning)

Inschrijver B behaalt de laagste beoordelingsprijs (€ 56.000,-) en wint de aanbesteding. Hoewel partij B niet de laagste inschrijfprijs had, compenseert de hoge kwaliteitsscore het prijsverschil ruimschoots.

5.8 Berekening eindscore en gelijke scores

De Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs ($\text{inschrijfprijs} - \text{fictieve korting} = \text{fictieve inschrijfprijs}$) komt in aanmerking voor gunning. Bij een gelijke eindscore wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste totale fictieve korting op gunningscriterium G2 (G2.1a tot en met G2.2); is ook die gelijk, dan geeft de hoogste totale fictieve korting op gunningscriterium G1 (G1.1 tot en met G1.3) de doorslag. Blijft ook dan sprake van een gelijke score, dan vindt loting plaats onder toezicht van een onafhankelijke derde.

6 Bijlagen

In het kader van standaardisatie van aanbestedingsdocumenten maakt deze aanbesteding gebruik van een vaste structuur voor bijlagen. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen aanbestedings-specifieke bijlagen, die zijn genummerd (bijvoorbeeld Bijlage 2 – Akkoordverklaring), en standaardbijlagen, die met een letter zijn aangeduid (bijvoorbeeld Bijlage H – GIBIT 2025). Afhankelijk van de aard en reikwijdte van de aanbesteding zijn uitsluitend de relevante bijlagen geselecteerd. Hierdoor kan de nummering of lettering van de bijlagen niet opeenvolgend zijn. Dit heeft geen invloed op de inhoudelijke geldigheid of volledigheid van de Aanbestedingsstukken.

Bijlagen die deel uitmaken van een andere bijlage, zijn genummerd naar die bijlage (bijvoorbeeld Bijlage 7d-1). Verwijzingen in de Aanbestedingsstukken naar een bijlage met uitsluitend een letteraanduiding hebben steeds betrekking op de standaardbijlagen in het onderstaande overzicht.

Bij deze aanbesteding behoren de volgende documenten, op basis waarvan Inschrijvers hun Inschrijving moeten opstellen:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 2 – Akkoordverklaring
- Bijlage 3 – Prijzenblad
- Bijlage 4 – Programma van Eisen (PvE)
- Bijlage 5a – Conceptovereenkomst
- Bijlage 6 – Invulformulier referentie(s)
- Bijlage 7a – Omgevingsbeschrijving (gebruikers, devices, servers, applicaties, locaties)
- Bijlage 7b – Overzicht bedrijfsapplicaties
- Bijlage 7c – Overzicht hardware en ‘Specials’
- Bijlage 7d – Service Level Afspraken (SLA/KPI’s), met Bijlage 7d-1 – Volume en Bijlage 7d-2 – Toepassing van de classificatie

Daarnaast zijn de volgende standaardbijlagen van toepassing:

- Bijlage A – Begrippenlijst Aanbesteding
- Bijlage C – Social return: bouwblokken Regio Gooi en Vechtstreek
- Bijlage D – VNG Verwerkersovereenkomst
- Bijlage E – Facturatie Info
- Bijlage H – GIBIT 2025

