Aanbestedingsdocument

Europese openbare aanbesteding voor
Microsoft-licenties, Azure services en support- en adviesdienstverlening
t.b.v.
GGD Hart voor Brabant
GGD Noord- en Oost-Gelderland
GGD West-Brabant
Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord

Datum: 26 november 2026
Kenmerk: HSCDOC-1368817716-8575

Inhoudsopgave

1 AANBESTEDINGSKADER 3

1.1 AANBESTEDENDE DIENST EN OPDRACHTGEVER 3
1.2 PROCEDURE 3
1.3 CLUSTERING EN PERCELEN 4
1.4 GUNNINGSCRITERIUM 4
1.5 VARIANTEN EN ALTERNATIEVE INSCHRIJVINGEN 4
1.6 OPENING VAN DE INSCHRIJVINGEN 4
1.7 PLANNING 4
1.8 COMMUNICATIE TIJDENS AANBESTEDINGSPROCEDURE 5

2 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT 6

2.1 BESCHRIJVING EN DOEL VAN DE AANBESTEDING 6
2.2 PROGRAMMA VAN EISEN 7

3 CONTRACTUELE VOORWAARDEN 18

3.1 OVEREENKOMST 18
3.2 VAN TOEPASSING ZIJNDE VOORWAARDEN 19
3.3 FINANCIËLE BEPALINGEN 20
3.4 OVERIGE BEPALINGEN 21

4 AANBESTEDINGSPROCEDURE 22

4.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE 22
4.2 WIJZE VAN INSCHRIJVING 24
4.3 VERLOOP VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE 26
4.4 UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN BEROEPSBEVOEGDHEID 27
4.5 BEOORDELING VAN DE INSCHRIJVING 30
4.6 OPDRACHTVERSTREKKING EN RECHTSBESCHERMING 42

5 BIJLAGEN 45

BIJLAGE 1 CHECKLIST INDIENING INSCHRIJVING 45
BIJLAGE 2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT 45
BIJLAGE 3 INKOOPVOORWAARDEN 45
BIJLAGE 4 INSCHRIJFBILJET 45
BIJLAGE 5 FORMAT REFERENTIEOPDRACHT 45
BIJLAGE 6 CONCEPT OVEREENKOMST 45
BIJLAGE 7 CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST 45
BIJLAGE 8 VERKLARING GEEN RUSSISCHE BETROKKENHEID 45
BIJLAGE 9 KLACHTENREGELING AANBESTEDINGEN HET SERVICE CENTRUM 45
BIJLAGE 10 CONCEPT SERVICE LEVEL AGREEMENT 45
BIJLAGE 11 FORMAT VERWERKERSOVEREENKOMST 45

1 Aanbestedingskader

1.1 Aanbestedende dienst en Opdrachtgever

De GGD Hart voor Brabant (hierna: 'GGD HvB'), GGD West-Brabant (hierna: 'GGD WB'), GGD Noord- en Oost-Gelderland (hierna: 'GGD NOG') en de Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord (hierna: 'RAV BMWN') zijn afzonderlijke aanbestedende diensten. De GGD Hart voor Brabant zal mede namens voornoemde aanbestedende diensten als contractpartij optreden en zal een overeenkomst sluiten met de winnende Inschrijver. Dat betekent dat GGD HvB tijdens de uitvoering van de opdracht de formele (contractuele) Opdrachtgever zal zijn. De Overeenkomst met de winnende Inschrijver wordt dus gesloten mede ten behoeve van de andere genoemde drie organisaties (GGD WB, GGD NOG en RAV BMWN).

De GGD HvB is door de overige voornoemde aanbestedende diensten gemachtigd om deze aanbestedingsprocedure te organiseren. De regie van deze aanbesteding ligt bij Hét Service Centrum (hierna: 'HSC'). HSC is een samenwerkingsverband (shared service center) tussen GGD HvB, GGD WB, GGD NOG en RAV BMWN. HSC is geen zelfstandige juridische entiteit, maar maakt formeel onderdeel uit van GGD HvB. HSC wordt wel aangestuurd door de vier directeuren van de vier voornoemde organisaties. Tijdens de uitvoering van de opdracht ligt de projectbegeleiding van de implementatie in handen van HSC evenals het beheer en contractmanagement. De GGD HvB blijft de formele contractspartij.

De vier voornoemde aanbestedende diensten zullen hierna in het kader van de aanbesteding gezamenlijk de Aanbestedende dienst worden genoemd. Tijdens de uitvoeringsfase wordt GGD HvB als formele Opdrachtgever de Opdrachtgever genoemd.

De Inschrijver wordt tijdens de aanbestedingsprocedure 'Inschrijver' genoemd en wordt tijdens de uitvoeringsfase van de overeenkomst 'Opdrachtnemer' genoemd.

<u>GGD-en</u>
De GGD-en zetten zich in voor het bewaken, beschermen en bevorderen van de gezondheid van ruim 2,5 miljoen inwoners van het verzorgingsgebied waar de deelnemende GGD-en verantwoordelijk voor zijn. Dit doen de GGD-en door risico's voor de gezondheid te voorkomen en de gezondheid van alle inwoners te bevorderen. De GGD voert onder meer gezondheidsonderzoeken uit, verzorgt vaccinaties en geeft voorlichting over gezond(er) leven. Daarnaast monitort de GGD de lichamelijke, geestelijke en sociale gezondheid en verleent geneeskundige en psychosociale hulp bij ongevallen en rampen. De GGD adviseert gemeenten over hun gezondheidsbeleid en werkt veel samen met de 'reguliere' zorg, zoals huisartsen en ziekenhuizen. GGD HvB werkt voor 19 gemeenten in Midden-Brabant en Brabant-Noord. GGD NOG werkt voor 22 gemeenten in Noord- en Oost-Gelderland. GGD WB werkt voor 16 gemeenten in West-Brabant.

<u>Regionale Ambulance Voorziening Brabant Midden-West-Noord</u>
De RAV BMWN biedt acute zorgverlening en besteld ambulancevervoer voor 35 gemeenten in twee regio's (RAV Midden- en West-Brabant en de RAV Brabant-Noord).

1.2 Procedure

De aanbesteding vindt plaats in overeenstemming met de Europese Richtlijn betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten 2014/24/EU en de implementatie daarvan in het Nederlandse recht in de Aanbestedingswet 2012.

Aanbestedende dienst heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn de keuze gemaakt voor de Europese openbare procedure.
Op de aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende Overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing, evenals alle vigerende wettelijke bepalingen die betrekking hebben op de opdracht.

1.3 Clustering en percelen

De opdracht is geclusterd omdat meerdere aanbestedende diensten hun behoefte aan Microsoft-licenties, Azure-services en aanverwante support- en adviesdiensten bundelen. Deze bundeling hangt rechtstreeks samen met het gebruik van een gezamenlijke Microsoft-omgeving. De opdracht wordt niet verdeeld in percelen. De levering en administratie van licenties, het inzicht in verbruik, optimalisatie, support, escalatie en strategische advisering zijn inhoudelijk en operationeel met elkaar verbonden. Het beheer wordt volledig centraal door Aanbestedende dienst uitgevoerd. Verdeling over meerdere opdrachtnemers zou leiden tot versnipperde verantwoordelijkheid, aanvullende afstemming, een verhoogd risico op onduidelijkheid bij incidenten en optimalisatievraagstukken en hogere beheerlasten voor de deelnemende organisaties. Aanbestedende dienst acht de omvang en samenstelling van de opdracht toegankelijk voor ondernemingen die actief zijn in de betreffende markt. Inschrijvers mogen bovendien gebruikmaken van een combinatie, onderaannemers of een beroep op de bekwaamheid van derden, overeenkomstig de voorwaarden van dit aanbestedingsdocument.

Aanbestedende dienst is voornemens om met één (1) Inschrijver een overeenkomst af te sluiten.

1.4 Gunningscriterium

De gunning vindt plaats na volledige afweging en analyse door de Aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst hanteert hierbij als gunningscriterium beste prijs-kwaliteit verhouding.

1.5 Varianten en alternatieve Inschrijvingen

Het is niet toegestaan om varianten en/of alternatieve Inschrijvingen in te dienen. Aangeboden varianten/alternatieven worden niet beoordeeld.

1.6 Opening van de Inschrijvingen

De opening van de Inschrijvingen wordt voorzien door middel van het gebruik van TenderNed en zal dus niet openbaar gebeuren. Inschrijvers kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

1.7 Planning

De (indicatieve) planning voor de digitale aanbestedingsprocedure volgens TenderNed ziet er als volgt uit:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aanbesteding	26-11-2026	Via TenderNed
Sluitingstermijn eerste Nota van Inlichtingen	10-12-2026	Via vragenmodule van TenderNed vóór 09:00 uur
Publiceren eerste Nota van Inlichtingen	17-12-2026	Streefdatum
Sluitingstermijn tweede Nota van Inlichtingen	14-1-2027	Via vragenmodule van TenderNed vóór 09:00 uur
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	21-1-2027	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van Inschrijvingen	**2-2-2027**	Via digitale kluis van TenderNed **vóór 09:00 uur**
Voorlopige gunningsbeslissing	4-3-2027	Streefdatum
Alcateltermijn	20 dagen	
Definitieve gunning	30-3-2027	Streefdatum
Startdatum overeenkomst	1-4-2027	Zie paragraaf 3.1.2

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende dienst is gerechtigd de planning aan te passen. De data met betrekking tot het indienen van vragen/opmerkingen/bezwaren en het indienen van de Inschrijving gelden als fatale termijnen voor Inschrijvers.

1.8 Communicatie tijdens aanbestedingsprocedure

1.8.1 Contactpersoon Aanbestedende dienst

De contactpersoon tijdens de aanbestedingsprocedure is: mevrouw N. van Oosterhout.
Tijdens de aanbestedingsprocedure vindt alle communicatie tussen Aanbestedende dienst en de (potentiële) Inschrijver uitsluitend via TenderNed plaats.

1.8.2 Voertaal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door Inschrijver bij de Inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/uitsluitend in een andere taal zijn opgesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen en normeringen/certificaten. Inschrijver dient hiervan een vertaling in het Nederlands bij de Inschrijving te voegen. Getuigschriften van buitenlandse Opdrachtgevers mogen in het Duits of Engels worden bijgevoegd. Indien deze documenten in een andere taal dan Duits of Engels zijn opgesteld, dient Inschrijver hiervan alsnog een vertaling in het Nederlands bij de Inschrijving te voegen.

2 Omschrijving van de opdracht

2.1 Beschrijving en doel van de aanbesteding

De Opdrachtgever wenst een contract af te sluiten met één (1) leverancier voor de levering en het beheer van Microsoft-licenties, Azure services en aanverwante support- en adviesdienstverlening. Daarbij legt Opdrachtgever nadruk op partnerschap en kwaliteit.

2.1.1 Huidige situatie

Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van een gezamenlijke hybride Microsoft-omgeving voor de op dit moment deelnemende organisaties: GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland en RAV Brabant Midden-West-Noord. Binnen deze omgeving delen de organisaties onder meer een Active Directory, Microsoft 365-omgeving en Entra ID-tenant. Daarnaast worden Azure services ingezet voor hosting, infrastructuur en aanverwante cloudfunctionaliteiten. De Microsoft-licenties en bijbehorende dienstverlening worden in de huidige situatie reeds afgenomen binnen de kaders van het GT Microsoft framework zoals overeengekomen tussen Microsoft en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna te noemen: 'GT Microsoft framework').

De huidige Microsoft Server- en Cloudlicenties bestaan onder meer uit:

M365 E3 FromSA ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUSR
M365 E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUSR
Defender Suite Sub Per User
M365 F3 FUSL Sub Per User
Defender Suite FLW Sub Add-on
Visio P2 Sub Per User
M365 E5 Original Sub Per User
M365 E5 IP & Governance Sub Per User
M365 Copilot Sub Add-on
Copilot Studio Sub (Messages)
Copilot Studio Legacy USL Sub Per User
Win Remote Desktop Services CAL ALng Sub Per User
Win Server Standard Core ALng LSA 16L
Power BI Pro Sub Per User
Teams Rooms Pro Sub Per Device
Planner & Project P3 Sub Per User
Power Automate Premium Sub Per User
SQL Server Enterprise Core ALng LSA 2L
Visual Studio Pro with GitHub ALng LSA
Premium Assessments Sub Add-on
Power BI Premium P1 Sub
Power Pages Auth Users T1 Sub (100 User/Site/Mo)

De financiële omvang van bovenstaande licenties betreft momenteel circa € 1.100.000,- (exclusief BTW) per jaar.
Momenteel betreffen de uitgaven met betrekking tot Azure services: circa €250.000,- per jaar (exclusief BTW).

De hiervoor opgenomen licenties, Azure services, dienstverlening en financiële omvang geven uitsluitend een beeld van de huidige situatie en zijn indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

2.1.2 Gewenste situatie

De scope van de opdracht omvat de levering en het beheer van Microsoft-licenties, Azure services en aanverwante support- en adviesdienstverlening. De afname vindt plaats op basis van de actuele behoefte van Opdrachtgever en binnen de kaders van de op dat moment geldende versie van het GT Microsoft framework, zoals overeengekomen tussen Microsoft en de VNG, inclusief eventuele opvolgende versies daarvan of een daarvoor in de plaats tredende collectieve overeenkomst tussen Microsoft en de VNG die betrekking heeft op de binnen de scope van deze opdracht vallende Microsoft-producten en -diensten. De aard, samenstelling en omvang van de afname kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

Opdrachtgever zoekt een partner die proactief meedenkt over de inzet, ontwikkeling en optimalisatie van Microsoft-licenties, Azure services en aanverwante dienstverlening. Van deze partner wordt verwacht dat hij Opdrachtgever adviseert over onder meer kostenontwikkeling, kostenoptimalisatie, licentiecompliancy, health checks, beveiligings- en beheeradviezen, relevante Microsoft-roadmapontwikkelingen en passende oplossingsrichtingen bij functionele of technische vraagstukken. Daarbij verwacht Opdrachtgever dat de partner niet alleen reactief ondersteuning biedt bij incidenten of wijzigingen, maar ook actief kansen, risico's en verbeteringen signaleert en hierover periodiek rapporteert en adviseert.
Opdrachtnemer dient bekend te zijn met het GT Microsoft framework en de gevolgen daarvan voor onder meer licentievoorwaarden, tarieven en dienstverlening te kunnen duiden en Opdrachtgever hierover proactief te adviseren.

Indien gedurende de looptijd organisatorische wijzigingen plaatsvinden, zoals uitbreiding, inkrimping, een wijziging in het aantal gebruikers of de toevoeging van nieuwe gebruikersgroepen, kan de omvang van de onder de Overeenkomst af te nemen Microsoft-licenties, Azure services en aanverwante dienstverlening hierop worden aangepast. Hieronder vallen tevens een eventuele toekomstige fusie tussen GGD HvB en GGD WB en de eventuele aansluiting bij de dienstverlening van HSC van andere organisaties binnen de publieke (gezondheids)zorg- en veiligheidssector, zoals andere Nederlandse ambulancediensten, GGD'en, Geneeskundige Hulpverleningsorganisaties in de Regio (GHOR), veiligheidsregio's en brandweerorganisaties. Dergelijke wijzigingen kunnen leiden tot een toe- of afname van de af te nemen Microsoft-licenties, Azure services en aanverwante dienstverlening. Bij aansluiting van andere organisaties bij de dienstverlening van HSC blijft GGD HvB de formele contractspartij. In geval van een fusie, reorganisatie of andere vorm van rechtsopvolging kan de positie van GGD HvB als contractspartij overgaan op haar rechtsopvolger. Opdrachtnemer dient de hiervoor bedoelde wijzigingen binnen de kaders en voorwaarden van de Overeenkomst te faciliteren.

2.2 Programma van Eisen

Algemene eisen	
Nr.	**Eis**
1	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende vigerende wet- en regelgeving.
2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over wetgeving en ontwikkelingen (zoals AI), welke invloed kunnen hebben op de producten en dienstverlening van Opdrachtgever en adviseert over het toepassen van adequaat beleid.
3	Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst proactief, tijdig en aantoonbaar over relevante wijzigingen, updates en roadmapontwikkelingen van Microsoft die van invloed kunnen zijn op de door Opdrachtgever afgenomen of mogelijk af te nemen Microsoft-licenties, Azure services en/of aanverwante

	dienstverlening. Opdrachtnemer baseert deze informatie ten minste op officiële Microsoft-bronnen. Opdrachtnemer informeert en adviseert Opdrachtgever hierover ten minste eenmaal per kwartaal en daarnaast tussentijds indien relevante ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.
4	Op de te sluiten overeenkomst is het GT Microsoft framework, zoals overeengekomen tussen Microsoft en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, van toepassing. Opdrachtnemer verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de toepasselijkheid van dit GT Microsoft framework en draagt er zorg voor dat deze voorwaarden integraal en ongewijzigd worden toegepast bij de levering van de Microsoft-licenties en aanverwante diensten.
5	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen twee weken als er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kan hebben voor de Opdrachtgever. Bij overname van Opdrachtnemer dient de overeenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of de Overeenkomst wordt voortgezet of beëindigd.
7	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn/haar vervanger dient volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst/gemaakte afspraken.
8	Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersoon: • op werkdagen is deze bereikbaar tussen 8.30 - 17.00 uur; • in geval van niet direct persoonlijk contact neemt Opdrachtnemer binnen 24 uur op werkdagen contact op met Opdrachtgever.
9	Het accountteam van Opdrachtnemer heeft een meldpunt en een procedure voor retourneren en klachten.
10	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling, niet zijnde reguliere incidenten. Door middel van het toepassen van een klachtenregeling garandeert Opdrachtnemer een procedure voor de ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen: ▪ Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd; ▪ Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor; ▪ De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt; ▪ De termijnen voor afhandeling van de klachten komen in de regeling terug; ▪ Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, volledig afgehandeld. In uitzonderlijke gevallen kan, mits een goede onderbouwing en in overleg met Opdrachtgever, afgeweken worden van de gestelde termijnen; ▪ De Opdrachtgever ontvangt per E-mail, dan wel schriftelijk, een terugkoppeling al dan niet vergezelt van de maatregelen welke genomen gaan worden (per individuele klacht); Klachten worden minimaal 2x per jaar aan de Opdrachtgever gerapporteerd en besproken tijdens accountoverleg.
11	Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst periodieke overleggen met Opdrachtgever.

	Operationeel overleg Opdrachtnemer neemt maandelijks deel aan een operationeel overleg met Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken: • afgenomen licenties; • mutaties in licenties en abonnementen; • Azure-verbruik; • kostenontwikkeling; • beveiligingsadviezen, minimaal conform de eisen uit dit Programma van Eisen; • licentiecompliancy; • gerealiseerde kostenbesparingen; • adviezen ter kostenreductie en kostenoptimalisatie; • overige relevante onderwerpen die voortvloeien uit de dienstverlening en de in het Programma van Eisen gestelde eisen. **Accountoverleg / evaluatieoverleg** Naast het operationele overleg organiseert Opdrachtnemer evaluatie overleggen over de dienstverlening als geheel: • gedurende het eerste contractjaar minimaal eenmaal per kwartaal; • gedurende de daaropvolgende contractjaren minimaal tweemaal per kalenderjaar. Tijdens deze evaluatie overleggen worden onder meer de kwaliteit van de dienstverlening, samenwerking, klanttevredenheid, knelpunten, verbetermaatregelen, ontwikkelingen binnen de overeenkomst en mogelijkheden voor verdere optimalisatie besproken. **Strategische adviesmomenten** Opdrachtnemer organiseert gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal twee (2) strategische adviesmomenten per kalenderjaar met Opdrachtgever. Tijdens deze adviesmomenten wordt Opdrachtgever proactief geadviseerd over voor de opdracht relevante strategische ontwikkelingen en vraagstukken. Zie hiervoor ook Kwaliteitscriterium A – Strategisch partnerschap. De strategische advisering wordt aantoonbaar vastgelegd, inclusief de relevante adviezen en eventuele daaruit voortvloeiende vervolgacties. **Voorbereiding en rapportage** Opdrachtnemer levert de agenda, relevante managementinformatie, rapportages, analyses en overige voor het overleg benodigde informatie uiterlijk één (1) week voorafgaand aan het betreffende overleg aan bij Opdrachtgever. De aangeleverde informatie dient volledig, actueel en voldoende gedetailleerd te zijn om een inhoudelijke bespreking van de prestaties en ontwikkelingen mogelijk te maken.
12	Opdrachtgever verwacht flexibiliteit en schaalbaarheid in de producten en dienstverlening. Dat betekent dat er naar aanleiding van veranderende behoeften en/of technologische ontwikkelingen veranderingen kunnen optreden.
13	Opdrachtgever behoudt gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht om het aantal afgenomen Microsoft-licenties en abonnementen te verhogen en te verlagen. Opdrachtnemer faciliteert deze wijzigingen conform de op dat moment geldende Microsoft-licentievoorwaarden. Opdrachtnemer verwerkt aanvragen tot uitbreiding van licenties binnen één (1) werkdag na ontvangst van de opdracht van Opdrachtgever, tenzij Microsoft-voorwaarden aantoonbaar een langere verwerkingstermijn vereisen. Toevoegingen van licenties worden naar rato gefactureerd vanaf de ingangsdatum van de wijziging tot de eerstvolgende peildatum.

	Indien de toepasselijke Microsoft-licentievoorwaarden tussentijdse verlaging van het aantal licenties toestaan, verwerkt Opdrachtnemer de verlaging per eerst mogelijke ingangsdatum en worden de financiële gevolgen overeenkomstig die voorwaarden verwerkt. Indien tussentijdse verlaging op grond van de Microsoft-licentievoorwaarden niet mogelijk is, wordt de verlaging verwerkt tegen de eerstvolgende peildatum van 1 juli. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever voorafgaand aan de verwerking van een verhoging of verlaging van het aantal licenties proactief schriftelijk over de financiële, contractuele en operationele gevolgen daarvan. Voor het doorvoeren van een verhoging of verlaging van licenties brengt Opdrachtnemer geen aanvullende (administratie-, wijzigings- of behandel)kosten in rekening, anders dan de overeengekomen tarieven voor de betreffende licenties.
14	Het moet mogelijk zijn, als een alternatief beschikbaar is, met gelijkwaardige of betere functionaliteiten deze binnen het contract af te nemen.
15	De Opdrachtnemer dient de volgende certificeringen te hebben: • LSP status (Licensing Solution Provider); • SPLA Reseller (Licenses for Service Providers); • CSP (Cloud Solution Provider), direct and indirect; • MSP (Azure Expert Managed Services Provider); • Microsoft Software Asset Management (SAM) Partner.
16	In bijlage 10 is een SLA opgenomen welke van toepassing is op onderhavige opdracht.
17	Opdrachtnemer gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst welke is bijgevoegd als bijlage 11 'Verwerkersovereenkomst'. Indien eventuele subverwerkers buiten de EER gevestigd zijn, dienen deze te voldoen aan de eisen van de Europese wet- en regelgeving. Subverwerker dient minimaal aan de eisen van de AVG te voldoen (passende waarborgen o.a. SCC).
18	Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar en beheerder van de Microsoft-tenant(s), Azure-subscripties, Entra ID-omgevingen, domeinnamen en gerelateerde configuraties.
19	De Opdrachtnemer dient een portaal beschikbaar te stellen met minimaal de volgende eisen en functionaliteit: • De Opdrachtnemer stelt gedurende de volledige contractduur kosteloos een online selfserviceportaal beschikbaar waarin Opdrachtgever minimaal per Microsoft-tenant inzicht heeft in alle via Opdrachtnemer afgenomen Microsoft-abonnementen, SKU's, aantallen, looptijden, verlengdata en status. • Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen via het portaal zelfstandig licenties bestellen en aantallen verhogen en, binnen de door Microsoft toegestane contractvoorwaarden, verlagen of abonnementen beëindigen. • Het portaal biedt de mogelijkheid om voor financieel bindende wijzigingen boven een door Opdrachtgever te bepalen drempelwaarde een verplichte goedkeuringsstap in te richten, zodat een wijziging pas aan Microsoft wordt doorgegeven na akkoord van een daartoe geautoriseerde goedkeurder. • Het portaal ondersteunt Microsoft Entra ID Single Sign-On en een rollen- en rechtenmodel waarmee Opdrachtgever zelfstandig kan bepalen welke medewerkers lees-, bestel-, goedkeurings- en beheerrechten hebben. • Alle bestellingen en mutaties zijn herleidbaar tot de individuele gebruiker en bevatten minimaal datum/tijd, gebruiker, oorspronkelijke waarde, nieuwe waarde en status van de

	transactie. Deze auditgegevens zijn door Opdrachtgever raadpleegbaar en exporteerbaar, en worden bewaard gedurende de contractduur en tot minimaal één (1) jaar na beëindiging van het contract, tenzij een langere wettelijke bewaartermijn geldt. • Alle relevante gegevens betreffende licenties, abonnementen, kosten en mutaties kunnen door Opdrachtgever zonder aanvullende kosten worden geëxporteerd in een gangbaar machineleesbaar formaat, waaronder in ieder geval CSV/Excel en JSON, en/of via een gedocumenteerde API worden ontsloten. • De Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van het portaal van minimaal 99% op jaarbasis. Bij onbeschikbaarheid van het portaal voorziet Opdrachtnemer in een alternatieve procedure om bestellingen te kunnen plaatsen, zonder dat dit afbreuk doet aan de prijstransparantie- en auditeisen uit dit document. • Het portaal signaleert Opdrachtgever tijdig over naderende verlengdata, prijswijzigingen vanuit Microsoft en het aflopen van tijdelijke kortingen of promoties, ten minste per e-mail en waar mogelijk ook via API of webhook. • Voor zover via Opdrachtnemer ook verbruiksgebaseerde Azure-diensten worden afgenomen, biedt het portaal inzicht in het actuele en historische verbruik per tenant, met de mogelijkheid om budgetdrempels en verbruiksalarmering in te stellen. Tevens biedt het portal inzicht in de actuele en historische kosten over een gekozen periode en categorisatie, zoals subscriptie en resources.
20	Opdrachtgever behoudt zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst het recht voor om maandelijkse NCE-licenties af te nemen. Inschrijver dient hiervoor in het Inschrijfbiljet een vast opslagpercentage aan te bieden. Dit opslagpercentage is bindend voor de gehele contractduur, inclusief eventuele verlengingen.

Inhoudelijke eisen MS Server en Cloud licenties	
Nr.	**Eis**
21	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede registratie van de door Opdrachtnemer te leveren en/of geleverde licenties en bijhorende onderhoudsovereenkomsten en abonnementen.
22	Opdrachtnemer draagt zorg voor een steeds actuele registratie en voor Opdrachtgever toegankelijk overzicht van die registratie. Hij is gehouden een volledig overzicht van die registratie in een nader overeen te komen format aan te leveren aan de Opdrachtgever op aanvraag en bij beëindiging van de Overeenkomst. Deze registratie zal minimaal de volgende actuele gegevens bevatten: 1. De omschrijving/ type van de licentie, het onderhoudsovereenkomst of het abonnement en aantallen; 2. Naam en contactgegevens van de licentiegever/ onderhoudsleverancier/ abonnementsverstrekker; 3. Datum ingang van de desbetreffende overeenkomst; 4. Datum afloop van de desbetreffende overeenkomst; 5. Verwervingsprijs (totaal) van de desbetreffende overeenkomst; periodieke kosten (eenmalig, jaarlijks kwartaal of maand enzovoorts).
23	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever proactief te informeren en adviseren over gewijzigde licentie- en onderhoudsvoorwaarden, alsmede abonnementsvoorwaarden, opdat Opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van dergelijke overeenkomsten kan nemen.
24	Elke jaarrapportage, True up, dient te worden opgesteld aan de hand van een SAM scan (eis 28) die door Microsoft wordt geaccepteerd waarbij optimalisatiemogelijkheden worden voorgesteld aan Opdrachtgever.

	Indien Opdrachtnemer - afhankelijk van de aard van de uitvraag - hiervoor een gespecifieerde SAM consultant dient te betrekken, dienen de kosten daarvoor in onderdeel D1 (licentie- en Azure optimalisatie) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen.
25	Technisch en functioneel support op Microsoft365: • 24x7, maximaal 1 uur response bij kritiek aangemerkte incidenten • maximaal 4 uur response bij standaard incidenten tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:00 – 17:00 uur. Onder respons wordt verstaan: de tijd voordat er een inhoudelijke reactie komt van Opdrachtnemer op de vraag die Opdrachtgever stelt. Onder kritiek incident wordt verstaan: storing waardoor een groot deel van de eindgebruikers hun standaard werkzaamheden niet meer kan uitvoeren. Onder standaard incident wordt verstaan: storing waardoor de eindgebruikers wel hinder ondervinden, maar de bedrijfsprocessen niet in gevaar zijn. Bij een kritisch incident beoordeelt Opdrachtnemer onverwijld of betrokkenheid van Microsoft noodzakelijk is voor de analyse en/of oplossing van het incident. Indien betrokkenheid van Microsoft noodzakelijk is, escaleert Opdrachtnemer het incident zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) uur na ontvangst van de melding door Opdrachtnemer, naar Microsoft. Opdrachtnemer bewaakt actief de voortgang van de escalatie bij Microsoft en voert regie op de verdere behandeling van het incident. De kosten hiervoor dienen in onderdeel D2 (supportdesk) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen.
26	Advies met betrekking tot aan te schaffen licenties op basis van een, door de Opdrachtgever geformuleerde, functionele vraag.
27	Support en advies bij implementatievraagstukken Opdrachtnemer biedt support en advies aan Opdrachtgever bij de implementatie en het gebruik van nieuwe en bestaande M365-functionaliteiten. Indien Opdrachtgever implementatie of overige projectmatige werkzaamheden wenst, worden deze werkzaamheden niet geacht onderdeel uit te maken van de reguliere dienstverlening. Dergelijke werkzaamheden kunnen uitsluitend worden uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke offerte van Opdrachtnemer, inclusief scope, planning en kostenindicatie, en na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
28	Periodiek (minimaal 1 x per jaar) uitvoeren van een licentiecontrole m.b.t. alle door Opdrachtnemer geleverde licenties inclusief werkplekken en servers (Software Asset Management). De kosten hiervoor dienen in onderdeel D1 (licentie- en Azure optimalisatie) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen.
29	Toegang tot een supportdesk voor onder andere problemen met betrekking tot M365-functionaliteiten en escalatiemogelijkheid richting Microsoft op basis van een Unified support contract. Opdrachtnemer stelt dit proces na definitieve gunning beschikbaar aan Opdrachtgever. De kosten hiervoor dienen in onderdeel D2 (supportdesk) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen.

Inhoudelijke eisen afname Azure services	
Nr.	**Eis**
30	Opdrachtnemer dient Opdrachtgever proactief te informeren en adviseren over relevante wijzigingen in voorwaarden, opdat Opdrachtgever steeds de voor haar meest gunstige besluiten over aanschaf, vervanging en beëindiging van services kan nemen.
31	Technisch en functioneel support op Azure services: • 24x7, maximaal 1 uur response bij kritiek aangemerkte incidenten; • Maximaal 4 uur response bij standaard incidenten op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tussen 08:00 – 17:00 uur. Onder technisch en functioneel support wordt verstaan: support bij incidenten die niet door Opdrachtgever rechtstreeks bij Microsoft kan worden gemeld. Onder respons wordt verstaan: de tijd voordat er een inhoudelijke reactie komt van Opdrachtnemer op de vraag die Opdrachtgever stelt. Onder kritiek incident wordt verstaan: storing waardoor een groot deel van de eindgebruikers hun standaard werkzaamheden niet meer kan uitvoeren. Onder standaard incident wordt verstaan: storing waardoor de eindgebruikers wel hinder ondervinden, maar de bedrijfsprocessen niet in gevaar zijn. Bij een kritisch incident beoordeelt Opdrachtnemer onverwijld of betrokkenheid van Microsoft noodzakelijk is voor de analyse en/of oplossing van het incident. Indien betrokkenheid van Microsoft noodzakelijk is, escaleert Opdrachtnemer het incident zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) uur na ontvangst van de melding door Opdrachtnemer, naar Microsoft. Opdrachtnemer bewaakt actief de voortgang van de escalatie bij Microsoft en voert regie op de verdere behandeling van het incident. De kosten hiervoor dienen in onderdeel D2 (supportdesk) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen.
32	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever op basis van de functionele vraag (geformuleerd door Opdrachtgever) over de toepassingsmogelijkheden van Microsoft Azure services en aanverwante functionaliteiten. Dergelijk regulier advies maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en wordt niet afzonderlijk in rekening gebracht. Indien een adviesvraag naar het oordeel van Opdrachtnemer een verdiepende analyse, maatwerkscenario, architectuuronderzoek, impactanalyse of inzet van een gespecialiseerde cloud consultant of cloud architect vereist, meldt Opdrachtnemer dit vooraf aan Opdrachtgever. De hiermee gemoeide werkzaamheden kunnen uitsluitend als meerwerk worden uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke offerte, inclusief een duidelijke afbakening van de werkzaamheden (scope), en na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
33	Support en advies bij implementatievraagstukken Opdrachtnemer biedt support en advies aan Opdrachtgever bij de implementatie en het gebruik van nieuwe en bestaande Azure-functionaliteiten. Indien Opdrachtgever implementatie of overige projectmatige werkzaamheden wenst, worden deze werkzaamheden niet geacht onderdeel uit te maken van de reguliere dienstverlening. Dergelijke werkzaamheden kunnen uitsluitend worden uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke offerte van Opdrachtnemer, inclusief scope, planning en kostenindicatie, en na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

34	Periodiek (minimaal 2x per jaar) en op verzoek van Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer advies uit te brengen om kostenreductie en -optimalisatie te realiseren, bijvoorbeeld Azure Reservations, Azure Hybrid Benefit en Azure Savings Plans. De kosten hiervoor dienen in onderdeel D1 (licentie- en Azure optimalisatie) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen.
35	Opdrachtnemer richt kosteloos budget- en verbruiksalerts in voor Azure-diensten en informeert Opdrachtgever actief bij opvallende stijgingen, afwijkingen of verwachte budgetoverschrijdingen. Indien sprake is van een opvallende stijging, relevante afwijking of verwachte budgetoverschrijding, analyseert Opdrachtnemer de oorzaak en de financiële gevolgen daarvan en informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen maximaal vijf (5) werkdagen na signalering over de uitkomsten van de analyse en, indien van toepassing, over mogelijke maatregelen ter beheersing of optimalisatie van de kosten.

Eisen m.b.t. informatiebeveiliging en privacy	
Nr.	**Eis**
36	Opdrachtnemer voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en gegevensbescherming, waaronder de AVG.
37	Opdrachtnemer verleent uitsluitend toegang tot systemen, configuraties, persoonsgegevens en overige informatie van Opdrachtgever voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst (least privilege en need-to-know principe).
38	Alle accounts die door medewerkers van Opdrachtnemer worden gebruikt voor toegang tot de omgeving van Opdrachtgever zijn persoonsgebonden. Het gebruik van gedeelde beheeraccounts is niet toegestaan tenzij dit technisch noodzakelijk is en hiervoor vooraf schriftelijk toestemming is verleend door Opdrachtgever. Tevens is gebruik van multifactor-authenticatie (MFA) verplicht.
39	Alle door Opdrachtnemer gerealiseerde koppelingen met systemen van Opdrachtgever worden ingericht conform actuele security best practices en maken gebruik van moderne authenticatie. Het gebruik van generieke, gedeelde of persoonsgebonden accounts voor koppelingen is niet toegestaan. Waar mogelijk worden systeem- of service-identiteiten, managed identities of certificaatgebaseerde authenticatie toegepast volgens het least privilege-principe.
40	Indien gebruik wordt gemaakt van beheerdersrechten worden deze waar mogelijk tijdelijk toegekend en periodiek geëvalueerd.
41	Opdrachtnemer draagt zorg voor een aantoonbaar proces voor het beheer van gebruikers- en beheerrechten, inclusief tijdige verwijdering van autorisaties bij functiewijziging of uitdiensttreding van medewerkers.
42	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers, ingehuurde krachten en eventuele onderaannemers die in het kader van de opdracht toegang krijgen tot systemen, gegevens of locaties van Opdrachtgever: • aantoonbaar zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting, bijvoorbeeld via een arbeidsovereenkomst, personeelshandboek, afzonderlijke geheimhoudingsverklaring of vergelijkbare rechtsgeldige regeling; • voorafgaand aan de toegang tot systemen of gegevens aantoonbaar zijn geïnstrueerd en bewust gemaakt van de voor de opdracht relevante verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en gegevensbescherming; • deze verplichtingen gedurende de gehele looptijd van de opdracht naleven; • Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aantoonbaar te kunnen maken dat aan bovenstaande verplichtingen wordt voldaan.
43	Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te kunnen aantonen dat medewerkers met toegang tot de omgeving van Opdrachtgever vooraf zijn gescreend conform het beveiligingsbeleid van Opdrachtnemer.

44	Alle beheer- en configuratiewijzigingen uitgevoerd door Opdrachtnemer binnen Microsoft 365, Azure, Entra ID, Intune en gerelateerde componenten dienen herleidbaar te zijn tot een individuele medewerker.
45	Opdrachtnemer draagt zorg voor logging van beveiligingsrelevante beheeractiviteiten voor zover deze onder zijn verantwoordelijkheid vallen.
46	Opdrachtnemer beschikt over een formeel informatiebeveiligingsincidentproces.
47	Beveiligingsincidenten die betrekking hebben op de dienstverlening aan Opdrachtgever, de beschikbaarheid van systemen of de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van gegevens van Opdrachtgever worden onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, gemeld aan Opdrachtgever.
48	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan onderzoek, herstelwerkzaamheden en eventuele wettelijke meldplichten voortvloeiend uit beveiligingsincidenten of datalekken.
49	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever actief over kritieke beveiligingskwetsbaarheden en beveiligingsadviezen van Microsoft die relevant zijn voor de afgenomen producten en diensten.
50	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over beveiligingsmaatregelen, hardening, identiteitsbeheer, monitoring en overige beveiligingsverbeteringen binnen Microsoft 365, Azure, Entra ID, Intune en Microsoft Defender.

Facturatie eisen	
Nr.	**Eis**
51	Facturatie van de licenties dient jaarlijks vooraf plaats te vinden. Hierbij geldt telkens 1 juli als peildatum voor het vaststellen van het aantal af te nemen licenties voor de daaropvolgende contractperiode van twaalf (12) maanden. Indien gedurende de contractperiode aanvullende licenties worden afgenomen, factureert de Opdrachtnemer deze licenties afzonderlijk vanaf de datum van uitbreiding tot de eerstvolgende peildatum van 1 juli, naar rato van de resterende looptijd van de betreffende contractperiode. Vanaf de daaropvolgende peildatum worden deze licenties opgenomen in de reguliere jaarlijkse vooruit facturatie, tenzij Opdrachtgever aangeeft dat het aantal licenties dient te worden verminderd. Indien Opdrachtgever op een peildatum een lager aantal licenties wenst af te nemen, wordt de jaarlijkse vooruitfacturatie hierop aangepast. Opdrachtgever is niet verplicht het aantal licenties uit voorgaande jaren ongewijzigd af te nemen.
52	Facturatie van de Azure services dient maandelijks achteraf te geschieden. De Azure services worden afgenomen binnen een CSP-contractvorm.
53	Facturatie van NCE-licenties (indien Opdrachtgever hier gebruik van maakt) dient maandelijks achteraf te geschieden.
54	Facturatie van licentie- en Azure optimalisatie (onderdeel D1 van het Inschrijfbiljet) en supportdesk (onderdeel D2 van het Inschrijfbiljet) dient jaarlijks vooraf plaats te vinden.
55	Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden via crediteuren@hetservicecentrum.nl, t.a.v. Crediteurenadministratie en o.v.v. de naam van Opdrachtgever.
56	Een factuur dient te voldoen aan alle gestelde wettelijke eisen en dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten:

	• Uw factuurnummer; • Factuurdatum; • Factuurperiode/transactiedatum; • Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming; • Uw IBAN-nummer; • Het btw-nummer van uw onderneming; • Indien van toepassing SWIFT/BIC; • Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten/producten; • Kostenplaats; • Inkooporder nummer als verstrekt door Opdrachtgever; • Bedrag excl. BTW; • Btw-percentage; • Bedrag incl. BTW; • Productcode.
57	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het format van de facturen te wijzigen. Dit zal geschieden in overleg met Opdrachtnemer.
58	Facturen die niet de vereiste informatie bevatten, zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden. Daarover ontvangt Opdrachtnemer een bericht van Opdrachtgever.
59	Eventuele creditnota's dienen apart verstuurd te worden. In geval van een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer en het verplichtingennummer van de corresponderende debet factuur. Ingeval van een gedeeltelijke creditering, dient de volledige corresponderende debet factuur gecrediteerd te worden en een nieuwe factuur met het juiste bedrag verzonden te worden.
60	Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
61	Opdrachtgever betaalt een correcte en volledig overeenkomstig de gestelde eisen opgestelde factuur binnen dertig (30) dagen na ontvangst.
62	De hiervoor genoemde betalingstermijnen, dan wel andere tussen Partijen nader overeengekomen betalingstermijnen, zullen nimmer zijn te beschouwen als fatale termijnen. Bij niet tijdige betaling moeten de Opdrachtgevers daarom schriftelijk in gebreke worden gesteld. Bij de ingebrekestelling moet de Opdrachtnemer de Opdrachtgevers een redelijke termijn voor nakoming van haar betalingsverplichting stellen.
63	Wanneer Opdrachtgever hierom vraagt, dient Opdrachtnemer direct en zonder vertraging de factuurgegevens in digitale vorm in een voor de Opdrachtgever leesbaar en vooraf overeengekomen UBL-format (XML-bestand) ter beschikking te stellen.
64	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst, naar aanleiding van de jaarlijkse licentiemeting, de vaststelling van het daadwerkelijke gebruik van licenties en/of gewijzigde organisatorische behoeften, Opdrachtnemer te verzoeken de betreffende licenties en Azure subscripties rechtstreeks te factureren aan de aanbestedende dienst waarvoor deze licenties en Azure subscripties daadwerkelijk zijn afgenomen. Dit kunnen zijn: GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, GGD Noord- en Oost-Gelderland en/of RAV Brabant Midden West-Noord. Daarnaast dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever nieuwe afnames, uitbreidingen, mutaties en overige bestellingen toe te wijzen aan en te factureren aan de door Opdrachtgever aangewezen aanbestedende dienst. Opdrachtgever bepaalt hierbij welke afnames aan welke aanbestedende dienst worden toegerekend en gefactureerd.

	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever zonder aanvullende voorwaarden uitvoering te geven aan deze wijze van factureren. Indien het hanteren van meerdere factuuradressen aantoonbaar extra administratieve kosten met zich meebrengt, mogen hiervoor uitsluitend de op het Inschrijfbiljet opgegeven eenmalige implementatiekosten en jaarlijkse beheerkosten voor gescheiden facturatie in rekening worden gebracht. De eenmalige implementatiekosten mogen worden gefactureerd nadat de gescheiden facturatie is ingericht en in gebruik is genomen. De jaarlijkse beheerkosten voor gescheiden facturatie dienen jaarlijks vooraf te worden gefactureerd. Hierbij geldt telkens 1 juli als peildatum voor de daaropvolgende contractperiode van twaalf (12) maanden. Indien de gescheiden facturatie gedurende een contractperiode in gebruik wordt genomen, factureert Leverancier de jaarlijkse beheerkosten vanaf de datum van ingebruikname tot de eerstvolgende peildatum van 1 juli, naar rato van de resterende looptijd van de betreffende contractperiode. Vanaf de daaropvolgende peildatum worden de jaarlijkse beheerkosten telkens voor een periode van twaalf (12) maanden vooraf gefactureerd. De wijziging in de factuuradressering of de toerekening van afnames aan een specifieke aanbestedende dienst laat de contractuele verhouding onverlet; GGD Hart voor Brabant blijft gedurende de looptijd van de Overeenkomst de formele contractpartij en Opdrachtgever.

3 Contractuele voorwaarden

3.1 Overeenkomst

3.1.1 Vorm van de overeenkomst

Overeenkomst
De opdracht wordt vastgelegd door middel van een Overeenkomst tussen de GGD HvB en winnende Inschrijver. Deze overeenkomst wordt bij definitieve gunning ter ondertekening aangeboden aan winnende Inschrijver. Een conceptversie van deze Overeenkomst kunt u vinden in bijlage 6.

Van definitieve gunning en totstandkoming overeenkomst is sprake indien de Overeenkomst door zowel Aanbestedende dienst als winnende Inschrijver is ondertekend.

Inschrijver verklaart met het doen van een Inschrijving dat Aanbestedende dienst erop mag vertrouwen dat ondertekening van de Overeenkomst zal plaatsvinden door de daartoe bevoegde persoon. Naast een natte handtekening of een officiële elektronische handtekening is ook een digitale (ingescande) handtekening op de Overeenkomst rechtsgeldig en bindt daarmee de Inschrijver/Opdrachtnemer aan deze overeenkomst.

Wachtkamerovereenkomst
Met de nummer twee van de aanbesteding wordt een Wachtkamerovereenkomst gesloten. In geval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst (waaronder d.m.v. opzegging of ontbinding), behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor gedurende de periode tot en met 12 maanden na ondertekening van de Overeenkomst gebruik te maken van de Wachtkamerovereenkomst. Indien Aanbestedende dienst de Wachtkamerovereenkomst inroept, zal de wachtkamercontractant vanaf de eerstvolgende dag de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst voor de resterende duur op zich nemen. Een concept van de Wachtkamerovereenkomst is als bijlage 7 bij dit aanbestedingsdocument gevoegd. Door middel van Inschrijving gaan Inschrijvers akkoord met de inhoud van deze Wachtkamerovereenkomst.

De Inschrijver die als tweede is geëindigd, dient op verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 (zeven) kalenderdagen na dat verzoek de bewijsstukken zoals vermeld in paragraaf 4.4.7 met betrekking tot deze aanbesteding te verstrekken. De Inschrijver die als tweede is geëindigd ondertekent hiertoe na een verzoek hiertoe door Aanbestedende dienst de Wachtkamerovereenkomst. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, als zij gebruik maakt van de wachtkamerregeling, de schade die zij als gevolg daarvan lijdt (onder meer bestaande uit vertragingsschade en het verschil in prijs tussen de oorspronkelijke Opdrachtnemer en de (op)volgende Inschrijver) te verhalen op de oorspronkelijke Opdrachtnemer waarmee de overeenkomst is beëindigd.

De Aanbestedende dienst is bevoegd (en dus niet verplicht) om gebruik te maken van de wachtkamerregeling.

3.1.2 Duur van de Overeenkomst

De ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 april 2027. In de periode van 1 april 2027 tot en met 30 juni 2027 verricht Opdrachtnemer de werkzaamheden die noodzakelijk zijn voor een tijdige en ononderbroken overgang naar de nieuwe overeenkomst (zoals het tijdig aanleveren van benodigde gegevens en aantallen bij Microsoft) om de dienstverlening per 1 juli 2027 volledig operationeel te laten zijn.

De feitelijke levering van de Microsoft-licenties en de daarmee samenhangende dienstverlening vangt aan op 1 juli 2027 en heeft een vaste looptijd van drie (3) jaren. Deze vaste looptijd eindigt van rechtswege op 30 juni 2030, zonder dat opzegging vereist is.

3.1.3 Optie tot verlenging van de Overeenkomst

Opdrachtgever heeft het recht (de optie) om de Overeenkomst na afloop van de in paragraaf 3.1.2 beschreven vaste contractperiode jaarlijks met één (1) jaar te verlengen tegen minimaal gelijkblijvende condities. Deze verlengingsoptie kan jaarlijks worden uitgeoefend zolang het GT Microsoft framework dat in 2027 van kracht wordt, van kracht is. De maximale looptijd van de Overeenkomst is derhalve gelijk aan de looptijd van dit GT Microsoft framework.

De keuze tot verlenging van de Overeenkomst berust enkel en volledig bij Opdrachtgever. Inschrijver is verplicht de eventuele keuze van Opdrachtgever tot verlengingen van de Overeenkomst of tot niet-verlenging van de Overeenkomst te accepteren.

Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging zal Opdrachtgever dit uiterlijk zes (6) maanden voor afloop van de contractperiode schriftelijk kenbaar maken aan Inschrijver. Na afloop van alle verlengingsopties eindigt de Overeenkomst van rechtswege zonder dat opzegging is vereist.

Bij beëindiging van de Overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige en kosteloze medewerking aan de overdracht van licenties, Azure-subscripties, tenant-informatie, licentieadministratie, rapportages en overige relevante gegevens aan Opdrachtgever en/of een opvolgende leverancier.

3.1.4 Wijzigingen in de Overeenkomst

Wijzigingen, niet zijnde zogenaamd wezenlijke wijzigingen, kunnen uitsluitend doorgevoerd worden indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd. Het is Inschrijver in geen geval toegestaan om wijzigingen in de werkwijze door te voeren zonder toestemming daarvoor van Opdrachtgever.

Bij wijziging van wet- en regelgeving en/of normering kan de Overeenkomst worden aangepast om te voldoen aan de nieuwe wet- en regelgeving en/of normering. Partijen treden in dat geval met elkaar in overleg en leggen de wijziging schriftelijk vast. Het doel van dit overleg is te komen tot voortzetting van de opdracht die voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving en/of normering, waarbij de voorwaarden, condities en prijzen zoveel mogelijk gestand worden gedaan zoals vermeld in de oorspronkelijke aanbestedingsstukken, respectievelijk de Inschrijving. Condities, voorwaarden en prijzen die niet getroffen worden door de wijziging van wet- en regelgeving blijven ongewijzigd in stand.

3.2 Van toepassing zijnde voorwaarden

3.2.1 Inkoopvoorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn – naast het GT Microsoft framework zoals overeengekomen tussen Microsoft en de VNG (zie ook paragraaf 4.1.5 van onderhavig Aanbestedingsdocument onder rangorde) – de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2025 (GIBIT 2025) van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 3.

Op de aanbestedingsprocedure en op de opdracht die hieruit voortvloeit, zijn naast de hierboven aangegeven voorwaarden geen aanvullende inkoopvoorwaarden van toepassing.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van Inschrijver of andersluidende voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop deze ter hand gesteld zijn. Standaardverwijzen naar eigen algemene voorwaarden van Inschrijvers worden geacht niet te zijn gedaan.

3.2.2 Toepasselijk recht en toepasselijke wettelijke regelingen en richtlijnen

Het Nederlands recht is van toepassing op de aanbesteding en de opdracht die hieruit voortvloeit. Inschrijver dient de opdracht uit te voeren met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke regelingen en richtlijnen.

Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure en/of de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende Overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

3.3 Financiële bepalingen

3.3.1 Tarieven voor de dienstverlening

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 Inschrijfbiljet, opgenomen in bijlage 4. Hierbij dient Inschrijver uit te gaan van het GT Microsoft framework.

De opgegeven prijzen en percentages dienen all-in tarieven en all-in percentages te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de opgegeven tarieven en percentages dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, strategisch partnerschap, optimalisaties, technisch en functioneel support, reis-en overige logistieke kosten, overheadkosten, verblijfskosten, administratiekosten etc. Er kunnen door Inschrijver géén aanvullende kosten in rekening gebracht worden anders dan de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven en vergoedingen, in welke vorm dan ook. Dit laat de mogelijkheid tot het verstrekken van aanvullende opdrachten, zoals bepaald in de aanbestedingsdocumenten en de Overeenkomst, onverlet.

Het is de plicht van Inschrijven om ontbrekende zaken op het Inschrijfbiljet, die logischerwijs wel tot de opdracht behoren, te melden ten tijde van de Nota van Inlichtingen.

Alle genoemde aantallen in dit Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, dienen ter indicatie. Inschrijver kan aan deze aantallen geen rechten ontlenen ten aanzien van de in de Inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Opdrachtgever heeft geen verplichting ten aanzien van het afnemen van bepaalde volumes. Er wordt afgerekend op basis van werkelijke aantallen.

Let op! De totale inschrijfprijs dient marktconform en reëel (dat betekent kostendekkend) te zijn. Niet-marktconforme en/of irreële en/of manipulatieve aanbiedingen worden door Aanbestedende dienst uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het staat Aanbestedende dienst vrij om de marktconformiteit en/of realistische waarde van de inschrijfprijs te toetsen en Inschrijvers een nadere motivering te vragen.

3.3.2 Kortingen

Negatieve prijzen/tarieven per eenheid in de specificatie van de inschrijfsom zijn niet toegestaan (€ 0,00 en een opslagpercentage van 0,00% is wel toegestaan). Een eventueel door Inschrijver aangeboden korting dient verwerkt te zijn in de opgegeven prijzen op het Inschrijfbiljet.

3.3.3 Indexering

- De aangeboden opslagpercentages zijn vast gedurende de looptijd van de overeenkomsten en kunnen niet worden geïndexeerd.
- Indexatie van licenties is uitsluitend toegestaan conform de prijs- en indexatieafspraken zoals opgenomen in het op dat moment toepasselijke GT Microsoft framework.
- De aangeboden tarieven voor de supportdienstverlening en voor het jaarlijkse beheer voor gescheiden facturatie kunnen worden geïndexeerd conform artikelen 11.8 en 11.9 GIBIT 2025.
- De aangeboden eenmalige implementatiekosten voor gescheiden facturatie mogen, zolang Opdrachtgever geen opdracht heeft gegeven tot inrichting van de gescheiden facturatie, jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd overeenkomstig de indexatiesystematiek en voorwaarden van artikelen 11.8 en 11.9 GIBIT 2025. Vanaf het moment waarop Opdrachtgever opdracht geeft tot inrichting van de gescheiden facturatie, geldt voor de betreffende implemenatie het op dat moment geldende tarief en vindt daarop geen verdere indexatie plaats.

3.4 Overige bepalingen

3.4.1 Overdracht aan derden

Het is de Inschrijver op geen enkele wijze toegestaan rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan derden over te dragen (waaronder begrepen het verpanden of overdragen van vorderingen) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Aanbestedingsprocedure

4.1.1 Van toepassing zijnde regelgeving

De aanbesteding vindt plaats volgens Richtlijn 2014/24/EU en de Aanbestedingswet 2012.

4.1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende dienst heeft binnen de kaders van de bovenvermelde richtlijn en wetgeving de keuze gemaakt voor de Europees openbare aanbestedingsprocedure.

4.1.3 Typering opdracht

De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen:

- 48000000-8: Software- en Informatiesystemen
- 72261000-2 – Softwareondersteuningsdiensten
- 72266000-7 – Advies over software

4.1.4 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de Overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden. Gegadigden en Inschrijvers worden geacht de aan hen in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en slechts aan diegene te tonen die voor het uitbrengen van de inschrijving van de inhoud daarvan kennis moeten nemen. Gegadigden en Inschrijvers dienen de vertrouwelijkheid ook te bewaren wanneer de inschrijving niet tot een totstandkoming van een Overeenkomst leidt.

Alle door de Inschrijvers ingediende inschrijvingen zullen door de Aanbestedende dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld.

Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van Aanbestedende dienst en zullen eveneens vertrouwelijk behandeld worden. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van Aanbestedende dienst om in rechte (in geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure respectievelijk de als gevolg daarvan gesloten overeenkomst(en)) een beroep op de (inhoud van de) inschrijvingen te doen en laat voorts de voor Aanbestedende dienst bestaande wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie omtrent de inschrijvingen onverlet.

4.1.5 Mogelijke onduidelijk- en tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken en rechtsverwerking

De aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Indien Inschrijver desondanks in de aanbestedingsstukken fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/ onduidelijkheden constateert, dient Inschrijver zich proactief op te stellen door zelf Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk hierover te informeren, een en ander uiterlijk ten tijde van de Inlichtingenronde (NvI) door middel van het stellen van vragen of het maken van opmerkingen/bezwaren.

Indien Inschrijver deze verplichting niet naleeft, verwerkt Inschrijver zijn rechten om eventuele fouten/tegenstrijdigheden/gebreken/onvolkomenheden/omissies/onduidelijkheden achteraf (eventueel in rechte) nog aan de orde te mogen stellen.

Indien Inschrijver ten tijde van de inlichtingenronde bezwaar maakt en dat bezwaar wordt van de hand gewezen door Aanbestedende dienst, dient Inschrijver zich proactief op te stellen. Deze pro activiteit houdt o.a. in dat hij – ingeval hij zich (nog steeds) niet kan verenigen met het standpunt van Aanbestedende dienst – uiterlijk twee werkdagen vóór de inschrijfdatum een kortgedingprocedure aanhangig maakt teneinde zijn bezwaren in rechte te laten toetsen. Indien Inschrijver dit nalaat en later (na de voorlopige gunningsbeslissing) alsnog terug wenst te komen op zijn eerder geuite bezwaren, heeft hij zijn rechten verwerkt om die bezwaren alsdan nog (in rechte) aan de orde te kunnen stellen.

Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de inhoud van de aanbestedingsstukken en conformeert hij zich aan de eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken.

Rangorde documenten
In geval van tegenstrijdigheden tussen de (aanbestedings)stukken, geldt de navolgende rangorde, met dien verstande dat het hogergeplaatste document prevaleert boven de documenten daaronder:

1. Overeenkomst;
2. Bijlagen bij de Overeenkomst (zoals de Prijzen en tarieven, SLA en verwerkersovereenkomst);
3. Eventuele verduidelijkingsvragen naar aanleiding van uw Inschrijving, inclusief uw antwoorden daarop;
4. Nota van Inlichtingen inclusief bijlage(n). In geval van meerdere Nota's van Inlichtingen, prevaleert de laatste Nota van Inlichtingen boven de Nota's van Inlichtingen daarvoor;
5. Aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen;
6. GT Microsoft framework;
7. GIBIT 2025;
8. Inschrijving van inschrijver.

Voor zover bepalingen uit het GT Microsoft framework uitsluitend betrekking hebben op de rechtsverhouding tussen Aanbestedende dienst en Microsoft, prevaleren deze bepalingen boven strijdige bepalingen uit andere documenten.
In afwijking van bovenstaande rangorde prevaleert de Verwerkersovereenkomst bij tegenstrijdigheden die specifiek betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens.

4.1.6 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving. Voorts dient voor het geval een kort geding wordt aangespannen, de Inschrijving in ieder geval gestand te worden gedaan tot 30 dagen na de uitspraak in het kort geding.

De Inschrijver dient er voorts rekening mee te houden dat Aanbestedende dienst (om wat voor reden dan ook) nog een verzoek kan doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn met 14 kalenderdagen. Inschrijver is alsdan verplicht akkoord te gaan met verlenging van de gestanddoeningstermijn, tenzij dit – gelet op concrete omstandigheden – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van hem gevergd kan worden (zoals bij excessieve prijsstijgingen). Gedurende de (verlenging van) de gestanddoeningstermijn heeft Inschrijver geen recht op indexering van prijzen.

4.1.7 Overige voorwaarden

De aanbesteding vindt plaats onder de volgende condities:

- Er kunnen aan de Inschrijving geen rechten worden ontleend;
- Deze aanbesteding is geen opdracht, impliceert het niet en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Een Inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een Inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan en zal als zodanig niet worden meegenomen in de procedure;
- De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om voor de gehele opdracht of voor gedeelten van de opdracht, om welke reden dan ook, de aanbesteding tussentijds kosteloos te staken en/of definitief stop te zetten en niet tot gunning over te gaan. In een dergelijk geval is de Aanbestedende dienst niet gebonden aan het aangaan van een overeenkomst en het vergoeden van schade/kosten;
- Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk behandeld worden, behoudens indien en voor zover er op hen een wettelijk plicht rust om bepaalde gegevens openbaar te maken;
- Door middel van Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden van de aanbesteding en de onderliggende documenten. Met nadruk wijst Aanbestedende dienst Inschrijver erop dat het niet toegestaan is nadere voorwaarden aan de Inschrijving te verbinden. Indien Inschrijver wel aanvullende of afwijkende voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, is deze ongeldig en zal dan ook niet in behandeling worden genomen en komt nimmer voor gunning aanmerking. Elk voorbehoud maakt de Inschrijving ongeldig.

4.2 Wijze van Inschrijving

Onderstaande paragrafen beschrijven de mogelijke wijzen van Inschrijving.

4.2.1 Inschrijven in combinatie (samenwerkingsverband)

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één Inschrijver. Bij Inschrijving in combinatie gelden de volgende eisen:

- dient in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), welke als bijlage 2 is bijgevoegd, duidelijk vermeld te worden dat de Inschrijving wordt ingediend door een combinatie en moet opgave worden gedaan van de leden van de combinatie;
- de leden van het samenwerkingsverband (de combinanten) zijn ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de te sluiten Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen;
- dient bij de Inschrijving aangegeven te worden wie van de combinanten de combinatie als penvoerder vertegenwoordigt;
- dienen de combinanten ieder voor zich het UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en in te dienen. Tevens dienen zij ieder afzonderlijk de betreffende bewijsmiddelen aan te leveren.

Wanneer in combinatie wordt aangemeld (en ingeschreven), is het afzonderlijk aanmelden (en Inschrijven) door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen niet toegestaan. Gebeurt dat toch, dan worden alle betrokken partijen uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.2.2 Onderaanneming

Een Inschrijver mag gebruik maken van onderaanneming. Indien van toepassing dient dit in het UEA (bijlage 2) volledig en naar waarheid ingevuld te worden. Het UEA dient bij de Inschrijving gevoegd te worden. In het UEA deel II-D, dient de Inschrijver aan te geven welk gedeelte van de opdracht met behulp van onderaanneming wordt uitgevoerd. Inschrijver (hoofdaannemer) blijft te allen tijde verantwoordelijk en volledig aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de aanbestedingsprocedure en de daaruit volgende overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, waaronder dat deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.

Indien de Inschrijver niet aangeeft gebruik te maken van onderaanneming gaat de Aanbestedende dienst ervan uit dat de opdracht, wanneer aan de Inschrijver gegund, geheel in eigen beheer uitgevoerd wordt. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst mogen dan ook geen onderaannemers worden ingeschakeld, tenzij Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijke toestemming voor heeft verleend.

4.2.3 Gelieerde rechtspersonen (zuster/moeder/concern/holding)

Van rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) mag niet meer dan één rechtspersoon aanmelden. Dit leidt uitzondering indien meerdere rechtspersonen die onderdeel uitmaken van hetzelfde concern en die afzonderlijk inschrijven op deze aanbesteding, ieder afzonderlijk kunnen aantonen dat hun Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. Zij dienen daartoe in ieder geval schriftelijk te verklaren dat hun Inschrijving in zelfstandigheid, met inachtneming van vertrouwelijkheid en zonder enig overleg met het doel en strekking om de Inschrijvingen onderling op elkaar af te stemmen tot stand is gekomen. Deze verklaring die rechtsgeldig dient te zijn ondertekend, dient op eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen te worden overgelegd. Indien Aanbestedende dienst constateert dat er is ingeschreven in strijd met de in deze paragraaf genoemde eis, zullen alle betrokken Inschrijvers worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Wanneer de jaarrekening van de Inschrijver geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. De (voorlopige) 'winnaar' van de aanbesteding overlegt binnen 7 kalenderdagen na verzoek daartoe een door de holdingmaatschappij ingevulde en ondertekende verklaring waarin de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.

4.2.4 Beroep op bekwaamheid van derden

Indien een Inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op een derde/derden:

- geeft hij dat aan in het UEA (Deel II C);
- moet(en) de derde(n) waar een beroep op wordt gedaan eveneens een ingevuld UEA aanleveren;
- moet Inschrijver aan Aanbestedende dienst aantonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de natuurlijke- of rechtspersonen;
- moeten de natuurlijke- of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan Inschrijver wordt gegund, is hij tot deze inzet verplicht;
- Tijdens de uitvoering van de opdracht mag Inschrijver deze derde(n) niet vervangen, tenzij na uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van Aanbestedende dienst, die deze toestemming in redelijkheid niet zal onthouden.

Inschrijver verstrekt binnen zeven (7) kalenderdagen na verzoek daartoe bewijsstukken waaruit blijkt dat Inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke- of rechtspersonen, evenals bewijsstukken waaruit blijkt dat de natuurlijke- of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaanneming)overeenkomst of een ter zake door Inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van Aanbestedende dienst.

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, inschrijven. Een partij die zelfstandig inschrijft, mag daarnaast niet ook als derde (waar een beroep op worden gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen) bij een

andere Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinant) optreden bij deze aanbesteding. Indien een situatie zich voordoet waarin voornoemde derde ook als zelfstandig Inschrijver of als lid van een samenwerkingsverband (combinatie) heeft ingeschreven, zullen alle betrokken Inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

4.3 Verloop van de aanbestedingsprocedure

4.3.1 Nota van Inlichtingen

Alle houders van het Aanbestedingsdocument hebben de mogelijkheid om aan Aanbestedende dienst vragen te stellen over de opdracht en de aanbestedingsprocedure. Vragen kunnen worden ingediend tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument via de vragenmodule (dus niet de berichtenmodule) van TenderNed. Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander naar oordeel van de Aanbestedende dienst. Vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de Aanbestedende dienst, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen, inclusief eventuele bijlage(n), maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Alle Inschrijvers hebben de mogelijkheid om aan Aanbestedende dienst aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Vragen kunnen worden ingediend tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument via de vragenmodule (dus niet de berichtenmodule) van TenderNed. Indien mogelijk zullen ontvangen aanvullende vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord, een en ander na oordeel van de Aanbestedende dienst. Ook de aanvullende vragen dienen per stuk ingediend te worden en dienen concreet te worden omschreven.

Alle gestelde aanvullende vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van Aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een tweede Nota van Inlichtingen. De tweede Nota van Inlichtingen, inclusief eventuele bijlage(n), maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Op deze wijze beschikt iedere houder van het Aanbestedingsdocument over dezelfde informatie.

De laatste Nota van Inlichtingen zal uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de Inschrijvingen via de website van TenderNed beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van de Inschrijver.

In geval van strijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument inclusief bijlage(n) en de Nota('s) van Inlichtingen inclusief bijlage(n), prevaleert het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen, inclusief bijlage(n). In geval van strijdigheden tussen de Nota('s) van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen inclusief bijlage(n).

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dat "individueel behandelen" aan in TenderNed. Aanbestedende dienst zal bepalen welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zal Aanbestedende dienst uw vraag bewerken/aanpassen mocht zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

4.3.2 Indienen Inschrijving

De indiening van de Inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via TenderNed tot uiterlijk de termijn zoals aangegeven in de planning in dit Aanbestedingsdocument. Vóór dit tijdstip moeten Inschrijvingen in de digitale kluis in TenderNed zijn ingediend.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig inleveren van de Inschrijving. Inschrijvingen die na hierboven vermelde datum en tijdstip worden ingediend, worden niet ontvangen door TenderNed, omdat toegang tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. **(LET OP: Aanbestedende dienst adviseert Inschrijver om tijdig documenten in te leveren (te uploaden) en dus niet te wachten tot kort voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen op het vlak van internetverbinding of TenderNed vallen onder het risico van Inschrijver.)**

Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De Aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er worden genomen.

Een andere wijze van indienen van de Inschrijving dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die te laat en/of op een andere wijze worden ingediend, worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen.

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot de uiterste Inschrijfdatum en het -tijdstip.

De opening van de kluis is niet openbaar.

4.4 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en beroepsbevoegdheid

4.4.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd. Inschrijvers zijn verplicht om een correct, volledig en naar waarheid ingevuld UEA in te dienen bij Inschrijving. Het hanteren van andere modellen dan het in bijlage 2 bijgevoegd UEA of het wijzigen van de opzet van het wettelijke model is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting.

4.4.2 Uitsluitingsgronden

De verplichte uitsluitingsgronden zijn van toepassing, zoals vermeld in deel IIIA en deel IIIB van het UEA. De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn door Aanbestedende dienst aangevinkt in deel IIIC van het UEA.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere Inschrijver en deelnemer in een samenwerkingsverband (combinatie), alsook iedere derde waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen. Indien op één (1) of meerdere van de ondernemingen in een samenwerkingsverband, de onderaannemer of derde(n) waar een beroep op wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond van toepassing is, zal het samenwerkingsverband als geheel, respectievelijk de Inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Op het moment van Inschrijving kan Inschrijver volstaan met het volledig invullen en indienen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart de Inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

4.4.3 Russische sanctie verordening

De Europese Unie heeft in 2022 sancties ingesteld tegen Rusland vanwege de inval in Oekraïne. Op grond van deze sanctieverordening (artikel 5 duodecies Verordening 833/2014 en Verordening 2022/578) mogen Russische partijen niet meer meedingen naar de aanbesteding. Russische partijen die onder voormelde sanctieverordening vallen worden dan ook uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met de Russische nationaliteit;
- personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland; rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts) persoon zoals genoemd hierboven;
- niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Inschrijver verklaart door ondertekening en indiening van het UEA dat bovengenoemde uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is. Daarnaast verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver aan wie de opdracht voorlopig wordt gegund bijgevoegde verklaring te ondertekenen (bijlage 8). Hierin bevestigt Inschrijver dat geen sprake is van Russische betrokkenheid. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om aanvullend bewijsmateriaal op te vragen bij Inschrijver, onder andere over eigendomsstructuren en informatie over de identiteit van onderaannemers en leveranciers, dan wel zelfstandig nader onderzoek te doen.

4.4.4 Beroepsbevoegdheid: Inschrijving handelsregister

Inschrijver dient conform de regels van de lidstaat waar Inschrijver gevestigd is, ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister. Daartoe dient Inschrijver in het UEA, bijlage 2, het nummer van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (Nederland) of een vergelijkbaar register in het land van vestiging te verstrekken.

Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van Inschrijver die blijkens het handelsregister dan wel een overeenkomstig register in het land van vestiging vertegenwoordigingsbevoegd is.

Indien een Inschrijving niet is ondertekend door een bevoegd vertegenwoordiger van de zich inschrijvende organisatie, dan is de Inschrijving ongeldig en wordt Inschrijver/Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van Inschrijver, dan dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid te worden opgenomen bij de Inschrijving.

4.4.5 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Certificeringen

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door de beschikking over de volgende certificeringen: ISO27001, afgegeven door een daartoe bevoegde onafhankelijke certificerende instantie. De scope van het certificaat dient aantoonbaar betrekking te hebben op de voor de uitvoering van de Opdracht relevante processen en dienstverlening van Opdrachtnemer, waaronder in ieder geval de levering en het beheer van Microsoft-licenties en Azure services en de daarmee samenhangende support- en beheerdienstverlening.

Door het ondertekenen en indienen van het UEA verklaart Inschrijver dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Ten aanzien van de gevraagde certificering is artikel 2.96 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Indien Inschrijver niet of onvoldoende aantoont dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Opdrachtnemer dient gedurende de periode waarin zij de betreffende werkzaamheden uitvoert aan de certificeringseis te blijven voldoen. Opdrachtgever is gerechtigd dit gedurende de looptijd van de Overeenkomst te controleren. Opdrachtnemer dient op eigen initiatief een afschrift van iedere verlenging en ieder hernieuwd certificaat van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te verstrekken.

4.4.6 Geschiktheidseisen op het gebied van technische bekwaamheid: Referenties

Inschrijver dient te beschikken over voldoende technische bekwaamheid en dient dit aan te tonen door middel van referenties waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties:

1. Leveren van Microsoft-licenties aan een organisatie met minimaal 1800 gebruikers;
2. Leveren van Azure services aan een organisatie die een jaarlijkse Azure-consumptie heeft met een financiële omvang van minimaal € 144.000,- (exclusief BTW);
3. Advisering op het snijvlak van governance, security, compliance, kostenbeheersing en digitale transformatie aan een multi-organisatieomgeving waarin meerdere organisaties gebruikmaken van een gedeelde Microsoft-tenant.

Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over bovenstaande kerncompetenties door het overleggen van één (1) referentie per kerncompetentie. Indien meerdere kerncompetenties bij één (1) referent kunnen worden aangetoond, dan is dit toegestaan. De referentieopdrachten moeten, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in de afgelopen drie jaar voorafgaande aan de datum van Inschrijving zijn verricht. Voorbeeld: als de referentieopdracht vier (4) jaren geleden is gestart, maar doorloopt binnen drie (3) jaren vanaf de datum van Inschrijving op onderhavige aanbesteding, is dit toegestaan. Ook een referentie van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht is toegestaan, mits aan de kerncompetentie wordt voldaan, oftewel: alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract mogen als referentie worden opgegeven en er kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.

Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij Inschrijver als Combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door Inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.
Een hoofdaannemer kan, naast de eigen referenties, alleen gebruik maken van referenties van onderaannemers die ook daadwerkelijk de opdracht gaan uitvoeren (beroep op bekwaamheid van een derde).

Door het ondertekenen van het UEA verklaart Inschrijver aan bovenstaande kerncompetentie(s) te voldoen. Tevens dient Inschrijver per kerncompetentie een ingevuld "format referentieopdracht” (bijlage 5) toe te voegen aan zijn Inschrijving.

Een tevredenheidsverklaring per ingediende referentie dient afgegeven te worden als bewijsstuk (na voorlopige gunning) conform paragraaf 4.4.7. De tevredenheidsverklaring geeft minimaal aan dat de opdracht naar tevredenheid is uitgevoerd op het gebied van tijd, budget en kwaliteit. Daarnaast behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver contact op te nemen met de (contactpersoon van de) Opdrachtgevers van de referentieopdrachten om een en ander te verifiëren.

Indien Inschrijver niet of onvoldoende kan bewijzen dat hij over de bovenstaande kerncompetenties beschikt en/of niet of onvoldoende kan bewijzen dat de kerncompetenties naar tevredenheid van de betreffende referent zijn uitgevoerd, wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

4.4.7 Bewijsmiddelen

Op verzoek van Aanbestedende dienst verstrekt Inschrijver binnen het in dat verzoek genoemde termijn de onderstaande aanvullende bewijsstukken met betrekking tot deze aanbesteding:

- Uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan zes (6) maanden gerekend vanaf Inschrijfdatum);
- Verklaring van de Belastingdienst (niet ouder dan zes (6) maanden gerekend vanaf Inschrijfdatum);
- Gedragsverklaring Aanbesteden GVA (niet ouder dan 2 jaar gerekend vanaf Inschrijfdatum)
  Let op: het aanvragen van de GVA neemt aanzienlijk wat tijd in beslag, dus doe dit tijdig!;
- Verklaring geen Russische betrokkenheid;
- Afschrift ISO27001 certificaat afgegeven door een certificatie instelling, die daartoe is erkend door een nationale accreditatieinstelling (in Nederland: de Raad van Accreditatie) conform paragraaf 4.4.5;
- Tevredenheidsverklaring referenties conform paragraaf 4.4.6;
- Indien m.b.t. de technische geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op een derde: een bewijsmiddel waarmee Inschrijver aantoont dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering noodzakelijke middelen en materialen van deze natuurlijke of rechtspersoon en een bewijsstuk waaruit blijkt dat die derde daadwerkelijk en onherroepelijk wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht.

Indien de Inschrijver niet binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen overlegt of indien zou blijken dat het UEA van de Inschrijver onjuist zou zijn, legt Aanbestedende dienst de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver onmiddellijk ter zijde en wordt deze Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Indien na het voorlopige gunningsbesluit zou blijken dat de Inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, geldt dat Aanbestedende dienst alsdan het voorlopige gunningsbesluit voor de betreffende Inschrijver intrekt en de Inschrijving van de desbetreffende Inschrijver alsnog terzijde legt en daarmee uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.5 Beoordeling van de Inschrijving

4.5.1 Toetsing geldigheid

De Inschrijving wordt door Aanbestedende dienst als eerste getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één van onderstaande procedurele voorwaarden van Inschrijving en/of indien de Inschrijving niet compleet is en/of niet naar waarheid is ingevuld, leidt dit tot directe uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De Inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De Inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn;
- De Inschrijving moet naar waarheid en tijdig zijn ingediend;
- De Inschrijving dient op de gehele opdracht betrekking te hebben;
- De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven;
- De Inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 dagen na aanbestedingsdatum;
- De Inschrijving dient digitaal middels (de kluis van) TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- De Inschrijving dient onvoorwaardelijk te zijn.

De Inschrijving dient alle in bijlage 1 genoemde onderdelen te bevatten (compleetheid).

Afstemming tussen Inschrijvers (waaronder ook verbonden rechtspersonen uit één concern) is niet toegestaan en leidt tot ongeldigverklaring van beide Inschrijvingen. Door middel van het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver dat zijn Inschrijving niet is beïnvloed door een onrechtmatige (mededingings)afspraak gemaakt met concurrenten.

Bij de publicatie van de Nota van Inlichtingen worden het Inschrijfbiljet en de formats referentieopdrachten in een bewerkbaar/invulbaar format ter beschikking gesteld.

Vervolgens worden de Inschrijvingen getoetst op basis van de inhoudelijke (minimum)eisen gesteld in de aanbestedingsdocumenten. Op het moment van Inschrijving kan de Inschrijver volstaan met het indienen van het UEA. Door middel van deze verklaring verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan alle gestelde inhoudelijke (minimum)eisen zoals deze zijn gesteld in de aanbestedingsdocumenten en de daarbij horende bijlagen. Aanbestedende dienst kan hierover verduidelijkingsvragen stellen. Het op enigerlei doen laten blijken dat niet kan worden voldaan aan de eisen, kan worden gezien als een voorwaardelijke Inschrijving. Voorwaardelijke Inschrijvingen worden ongeldig verklaard en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Indien een Inschrijver niet voldoet aan de (minimum)eisen, leidt dit tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

Vervolgens worden de Inschrijvingen getoetst aan de hand van de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden en van toepassing zijnde geschiktheidseisen. Op het moment van Inschrijving kan de Inschrijver volstaan met het indienen van het ingevulde UEA en het ingevulde format referentieopdracht (bijlage 5) per kerncompetentie. Door middel van deze verklaring verklaart Inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om eventueel bij de Inschrijving gevoegde (bewijs)documenten reeds te controleren op juistheid. Inschrijvers waarop één (1) of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of die niet kunnen voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Hierna worden de (geldige) Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningcriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving, waarbinnen is gekozen voor de beste prijs-kwaliteit verhouding.
Hierbij zal de (geldige) Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding de opdracht (voorlopig) gegund krijgen.

4.5.2 Gunningscriteria

De volgende gunningscriteria worden gehanteerd:

1. Inschrijfprijs;
2. Kwaliteit.

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in onderstaande subgunningscriteria:

Kwalitatieve subgunningscriteria	**Maximale kwaliteitswaarde (fictieve korting)**
A - Strategisch partnerschap	€ 580.291,-
B - Licentie- en Azure optimalisatie	€ 348.175,-
C - Support	€ 232.117,-
Totaal	**€ 1.160.583**

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteit verhouding wordt gebruik gemaakt van gunnen op waarde. Dit houdt in dat de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding heeft gedaan.

Werkelijke inschrijfprijs – behaalde fictieve korting = fictieve inschrijfprijs

Indien bij de eindbeoordeling twee of meer Inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijfprijs hebben, dan is de Inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding. Wijken de beide Inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af, dan wordt er geloot tussen deze Inschrijvingen. Deze loting zal uitgevoerd worden door een nader aan te wijzen onafhankelijke notaris. Indien gewenst, mogen Inschrijvers hierbij aanwezig zijn.

De uitwerking en de maximale waardering per subgunningscriterium is weergegeven in navolgende paragrafen.

4.5.3 Inschrijfprijs

Het gunningscriterium Inschrijfprijs wordt beoordeeld aan de hand van de door Inschrijver opgegeven tarieven op het Inschrijfbiljet zoals bijgevoegd in bijlage 4.

Totale inschrijfprijs = onderdeel A (1 jaar) + onderdeel B (1 jaar) + onderdeel D (1 jaar) + onderdeel E (totaal eenmalig + 1 jaar)

Onderdeel C wordt niet betrokken in de berekening van de totale Inschrijfprijs. Het bij Inschrijving aangeboden opslagpercentage is gedurende de uitvoering van de Overeenkomst wel van toepassing.

Op tabblad nummer 1 (Instructie Inschrijfbiljet) vindt u een overzicht van de totale inschrijfprijs.
De totale inschrijfprijs van de winnende Inschrijver wordt bekend gemaakt aan de afgewezen Inschrijvers bij het verstrekken van de voorlopige gunningsbeslissing. De overige (onderliggende) prijzen en tarieven worden niet bekend gemaakt.

Aanbestedende dienst heeft getracht op het Inschrijfbiljet een reële inschatting te geven van de financiële jaaromvang van de af te nemen producten en diensten. Echter, dit betreft een indicatie. Inschrijver kan aan deze omvang op geen enkele wijze rechten ontlenen ten aanzien van de in de Inschrijving aangeboden prijzen en voorwaarden. Aanbestedende dienst heeft geen verplichting tot het afnemen van bepaalde aantallen en volumes.

Let op! De totale inschrijfprijs dient marktconform en reëel (dat betekent kostendekkend) te zijn. Niet-marktconforme en/of irreële en/of manipulatieve aanbiedingen worden door Aanbestedende dienst uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Het staat Aanbestedende dienst vrij om de marktconformiteit en/of realistische waarde van de inschrijfprijs te toetsen en Inschrijvers een nadere motivering te vragen.

4.5.4 Kwaliteitscriteria algemeen

Inschrijver wordt gevraagd om alle kwalitatieve subgunningscriteria (A t/m C) te beschrijven en in te dienen bij Inschrijving. Inschrijver dient haar beschrijving van de kwalitatieve subgunningscriteria A t/m C zoveel mogelijk helder te formuleren zodat een duidelijk beeld ontstaat over de kwaliteitsaspecten van haar aanbieding. Beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de door Inschrijver bij de Inschrijving ingediende beschrijvingen. De door de Inschrijver ingediende documenten zijn bindend voor de betreffende Inschrijver en worden in geval van gunning als bijlage opgenomen bij de Overeenkomst.

De beschrijving van kwaliteitscriteria A t/m C dient te voldoen aan de volgende voorwaarden:
- kort, bondig en concreet*;
- anoniem*;
- in de Nederlandse taal;
- alle kwalitatieve subgunningscriteria worden in aparte hoofdstukken/koppen of documenten behandeld, zodat voor Aanbestedende dienst in één oogopslag zichtbaar en duidelijk is welke informatie tot welk kwaliteitscriteria behoort.

Indien Inschrijver zich niet houdt aan bovenvermelde vormvereisten, leidt dit niet tot directe uitsluiting, maar heeft Aanbestedende dienst het recht om geen fictieve korting te geven voor het betreffende kwalitatieve subgunningscriterium.

* De beoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de informatie die door Inschrijver is opgenomen in de beantwoording van het betreffende gunningscriterium. Verwijzingen naar (inhoud van) andere documenten, websites of webpagina's worden niet inhoudelijk beoordeeld en leiden niet tot aanvullende punten. Indien relevante informatie uitsluitend is opgenomen in een document, website of webpagina waarnaar wordt verwezen, blijft deze informatie buiten beschouwing bij de beoordeling.

**Indien niet wordt voldaan aan het vereiste van anonimiteit heeft de inkoopadviseur het recht de gegevens (zoals logo's/namen) waaruit de identiteit van de Inschrijver blijkt, zwart te maken, zodat het beoordelingsteam de door Inschrijver ingediende kwaliteitscriteria anoniem en objectief kan beoordelen.

4.5.5 Kwaliteitscriterium A – Strategisch partnerschap

Strategisch partnerschap
Gunningscriterium/ Beschrijving
Opdrachtgever bestaat uit meerdere organisaties met verschillende belangen, rollen en mandaten binnen een gedeelde Microsoft-tenant. Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die niet uitsluitend optreedt als leverancier van Microsoft-licenties en Azure services, maar tevens optreedt als strategisch partner die actief bijdraagt aan de optimale inzet van Microsoft-technologie binnen een multi-organisatieomgeving. De Opdrachtgever verwacht een proactieve, toekomstgerichte en adviesvaardige strategisch partner die Opdrachtgever ondersteunt bij besluitvorming, governance, innovatie, compliance en kostenbeheersing. Inschrijver dient bij Inschrijving een beschrijving in te dienen hoe hij gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling geeft aan zijn rol als strategisch partner binnen een multi-organisatieomgeving met een gedeelde Microsoft-tenant die ten minste voldoet aan de onderhavige aanbestedingsdocumenten.
Benodigde informatie in de Inschrijving
In de beschrijving dienen minimaal onderstaande aspecten aan de orde te komen: 1. Innovatie: • de wijze waarop u relevante ontwikkelingen binnen Microsoft (zoals roadmap, nieuwe producten en diensten, wijzigingen in licentie- en Azure-servicemodellen en -voorwaarden, ontwikkelingen binnen Azure, relevante marktontwikkelingen en wijziging of beëindiging van producten en diensten), tijdig signaleert en vertaalt naar kansen, risico's en gevolgen voor Opdrachtgever; • de wijze waarop u Opdrachtgever hierover proactief adviseert en ondersteunt bij het maken van keuzes en prioriteiten.

2. Tenant-governance:
    - de wijze waarop u adviseert over de inrichting van rollen, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en besluitvorming rondom de gezamenlijke tenant;
    - de wijze waarop u adviseert over beveiligings-, compliance- en beheervraagstukken binnen de gezamenlijke tenant.

3. Multi-organisatievraagstukken:
    - de wijze waarop u adviseert over tenantbrede keuzes die gevolgen hebben voor meerdere deelnemende organisaties van Opdrachtgever;
    - de wijze waarop u omgaat met verschillen in wensen en belangen van deelnemende organisaties van Opdrachtgever, in het bijzonder bij de afweging tussen gezamenlijke standaardisatie en organisatie-specifieke behoeften.

4. Strategisch licentie- en Azure-advies:
    - de wijze waarop u Opdrachtgever adviseert over de optimale inrichting en inzet van Microsoft-licenties en Azure services, gericht op een optimale balans tussen functionaliteit, daadwerkelijk gebruik, compliance en kostenbeheersing;
    - de wijze waarop u inzichten en optimalisatiemogelijkheden met betrekking tot Microsoft-licenties en Azure services vertaalt naar strategische keuzes en concrete adviezen voor Opdrachtgever, mede rekening houdend met toekomstige Microsoft-ontwikkelingen en de behoeften en belangen van de deelnemende organisaties.

5. Borging strategisch partnerschap
    - de wijze waarop u de strategische adviesrol gedurende de looptijd van de overeenkomst structureel organiseert en borgt;
    - welke rollen en expertise u hiervoor inzet, hoe de continuïteit en beschikbaarheid van deze expertise worden geborgd en op welke wijze de strategische advisering en opvolging daarvan periodiek met Opdrachtgever plaatsvindt.

Maatstaf

Mate waarin:

- de aangeboden invulling concreet, navolgbaar, uitvoerbaar en realistisch is en duidelijk maakt wat Opdrachtgever gedurende de looptijd concreet van het strategisch partnerschap mag verwachten;
- de aangeboden invulling aansluit bij de aard en complexiteit van de opdracht, de multi-organisatieomgeving van Opdrachtgever en de gedeelde Microsoft-tenant, waaronder de verschillende belangen, behoeften en mandaten van de deelnemende organisaties;
- sprake is van een proactieve, toekomstgerichte en samenhangende invulling van het strategisch partnerschap, waarbij ontwikkelingen, risico's, kansen en optimalisatiemogelijkheden worden vertaald naar concrete en bruikbare advisering die bijdraagt aan onderbouwde besluitvorming; en
- de strategische adviesrol gedurende de looptijd structureel wordt georganiseerd en geborgd, waaronder de inzet, beschikbaarheid en continuïteit van relevante expertise en de periodieke advisering en opvolging daarvan.

Beoordelingssystematiek

Het beoordelingsteam beoordeelt de beschrijving integraal aan de hand van de hiervoor opgenomen maatstaf. Op basis van het totaalbeeld wordt vastgesteld welke van de onderstaande scoreomschrijvingen het beste aansluit bij de kwaliteit van de Inschrijving. Het enkel herhalen van minimumeisen uit onderhavige aanbestedingsdocumenten leidt niet tot een hogere score.

Score	Beschrijving	Fictieve korting
KO	Voldoet niet aan minimumeisen zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten	KO
0	Niet ingediend of de gegeven informatie sluit slecht of niet aan bij het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en/of de beschrijving biedt onvoldoende relevante en concrete informatie om de voorgestelde invulling van het strategisch partnerschap te kunnen beoordelen.	€ 0,00
30	Eén of meer van de gevraagde aspecten zijn inhoudelijk onvoldoende uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet slechts in beperkte mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven. De uitwerking is op relevante onderdelen zodanig beperkt, onvoldoende concreet, onvoldoende passend en/of onvoldoende samenhangend dat onvoldoende duidelijk wordt hoe Inschrijver gedurende de looptijd invulling geeft aan het strategisch partnerschap en wat Opdrachtgever van de strategische advisering mag verwachten.	€ 174.087,-
60	De gevraagde aspecten zijn inhoudelijk in redelijke mate uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet in redelijke mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een passende invulling van het strategisch partnerschap. De uitwerking maakt voldoende duidelijk hoe Inschrijver gedurende de looptijd invulling geeft aan het strategisch partnerschap en wat Opdrachtgever van de strategische advisering mag verwachten, maar blijft op onderdelen algemeen en/of beperkt uitgewerkt.	€ 348.175,-
80	Alle gevraagde aspecten zijn volledig en inhoudelijk goed uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet in hoge mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een concrete, passende en samenhangende invulling van het strategisch partnerschap. Het is duidelijk hoe Inschrijver hieraan gedurende de looptijd uitvoering geeft en wat Opdrachtgever van de strategische advisering mag verwachten.	€ 464.233,-
100	Alle gevraagde aspecten zijn volledig en inhoudelijk uitstekend uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet in zeer hoge mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een zeer concrete, overtuigende, passende en samenhangende invulling van het strategisch partnerschap. Het is zeer duidelijk hoe Inschrijver hieraan gedurende de looptijd uitvoering geeft en wat Opdrachtgever concreet van de strategische advisering mag verwachten.	€ 580.291,-

Kwaliteitscriterium B – Licentie- en Azure optimalisatie

Licentie- en Azure optimalisatie
Gunningscriterium/ Beschrijving
Opdrachtgever streeft gedurende de looptijd van de overeenkomst naar een doelmatige, beheersbare en toekomstbestendige inzet van Microsoft-licenties en Azure services. Gelet op de multi-organisatieomgeving van Opdrachtgever is het van belang dat inzicht bestaat in het daadwerkelijke gebruik, de kosten, optimalisatiemogelijkheden en de gevolgen van keuzes voor de verschillende deelnemende organisaties. De kosten hiervoor dienen in onderdeel D1 (licentie- en Azure optimalisatie) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen. Met dit gunningscriterium beoordeelt Opdrachtgever de wijze waarop Inschrijver een gecombineerd licentie- en Azure-optimalisatievraagstuk analyseert, prioriteert en vertaalt naar concrete, onderbouwde adviezen en verbetermaatregelen.
Benodigde informatie in de Inschrijving
Praktijkcasus Opdrachtgever bestaat uit vier deelnemende organisaties die gebruikmaken van één gedeelde Microsoft-tenant. Binnen deze omgeving is sprake van: • groei van Azure-consumptie; • toenemende inzet van Microsoft Copilot; • verschillen in het licentiegebruik tussen de deelnemende organisaties; • behoefte aan meer inzicht in gebruik, kosten en optimalisatiemogelijkheden. Opdrachtgever wil gedurende de eerste twaalf maanden van de overeenkomst de inzet van Microsoft-licenties en Azure services analyseren en waar mogelijk optimaliseren, met behoud van een passende balans tussen functionaliteit, gebruik, compliance, beheersbaarheid en kosten. Dit is een fictieve casus. --- Beschrijf, uitgaande van bovenstaande praktijkcasus, hoe u gedurende de eerste twaalf maanden te werk gaat. In de beschrijving dienen minimaal de volgende aspecten aan de orde te komen: **1. Microsoft 365 Health Check** • de wijze waarop u de bestaande Microsoft 365-omgeving analyseert; • welke informatie en gegevens u hierbij betrekt; • de wijze waarop u bevindingen, risico's en optimalisatiemogelijkheden identificeert, onderbouwt en prioriteert. **2. Licentieoptimalisatie** • de wijze waarop u het daadwerkelijke licentiegebruik van de deelnemende organisaties analyseert en beoordeelt; • de wijze waarop u onderbenutting, overlicentiëring, onbenutte functionaliteiten en andere optimalisatiemogelijkheden identificeert; • de wijze waarop u de toenemende inzet van Microsoft Copilot betrekt bij uw analyse en advisering; • de wijze waarop u optimalisatiemogelijkheden vertaalt naar concrete en onderbouwde adviezen.

3. Azure-optimalisatie en Cost Management

- de wijze waarop u inzicht verkrijgt in de ontwikkeling, opbouw en toerekening van het Azure-gebruik en de bijbehorende kosten;
- de wijze waarop u afwijkingen, kostendrijvers en optimalisatiemogelijkheden identificeert en analyseert;
- de wijze waarop u Azure Cost Management benut om kosten te monitoren, beheersen en optimaliseren;
- de wijze waarop u mogelijkheden voor kostenoptimalisatie afweegt tegen functionaliteit, beschikbaarheid, prestaties en continuïteit.

4. Scenarioanalyse

- de wijze waarop u relevante optimalisatiescenario's opstelt en onderling vergelijkt;
- de wijze waarop u per scenario de gevolgen voor functionaliteit, gebruik, compliance, beheer en kosten inzichtelijk maakt;
- de wijze waarop u rekening houdt met gevolgen voor de afzonderlijke deelnemende organisaties en de gedeelde Microsoft-tenant;
- de wijze waarop u op basis van de scenarioanalyse tot een onderbouwd voorkeursadvies komt.

5. Advies en verbetermaatregelen

- welke concrete adviezen en verbetermaatregelen u op basis van de casus voorziet;
- hoe u deze adviezen en verbetermaatregelen prioriteert;
- hoe u onderscheid maakt tussen maatregelen voor de korte en langere termijn;
- hoe u de voortgang en effectiviteit van de gekozen optimalisaties gedurende de eerste twaalf maanden monitort en hierover aan Opdrachtgever adviseert.

Maatstaf

De mate waarin:

- de voorgestelde aanpak concreet, navolgbaar, uitvoerbaar en realistisch is en duidelijk maakt hoe Inschrijver gedurende de eerste twaalf maanden uitvoering geeft aan de analyse en optimalisatie van Microsoft-licenties en Azure services;
- de voorgestelde aanpak voorziet in een systematische en inhoudelijk onderbouwde analyse van de Microsoft 365-omgeving, het daadwerkelijke licentiegebruik en het Azure-gebruik en de bijbehorende kosten, waarbij relevante gegevens worden betrokken en bevindingen, risico's, afwijkingen, kostendrijvers en optimalisatiemogelijkheden worden geïdentificeerd en geprioriteerd;
- de voorgestelde aanpak aansluit bij de multi-organisatieomgeving van Opdrachtgever en de gedeelde Microsoft-tenant en inzichtelijk maakt hoe bij de analyse, scenario's en advisering rekening wordt gehouden met de gevolgen voor de afzonderlijke deelnemende organisaties en met de balans tussen functionaliteit, daadwerkelijk gebruik, compliance, beheersbaarheid en kosten;
- de analyses, bevindingen en optimalisatiemogelijkheden in onderlinge samenhang worden vertaald naar concrete, onderbouwde en toepasbare scenario's, adviezen en verbetermaatregelen, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt hoe keuzes worden afgewogen en geprioriteerd en hoe de voortgang en effectiviteit van de gekozen optimalisaties gedurende de eerste twaalf maanden worden gemonitord.

Beoordelingssystematiek

Het beoordelingsteam beoordeelt de beschrijving integraal aan de hand van de hiervoor opgenomen maatstaf. Op basis van het totaalbeeld wordt vastgesteld welke van de onderstaande scoreomschrijvingen het beste aansluit bij de kwaliteit van de Inschrijving. Het enkel herhalen van minimumeisen uit onderhavige aanbestedingsdocumenten leidt niet tot een hogere score.

Score	Beschrijving	Fictieve korting
KO	Voldoet niet aan minimumeisen zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten	KO
0	Niet ingediend of de gegeven informatie sluit slecht of niet aan bij het doel van het gunningscriterium of de beoordelingsmaatstaven en/of de beschrijving biedt onvoldoende relevante en concrete informatie om de voorgestelde aanpak voor licentie- en Azure-optimalisatie adequaat te kunnen beoordelen.	€ 0,00
30	Eén of meer van de gevraagde aspecten zijn inhoudelijk onvoldoende uitgewerkt. De aangeboden aanpak voldoet slechts in beperkte mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven. De uitwerking is op relevante onderdelen zodanig beperkt, onvoldoende concreet, onvoldoende passend en/of onvoldoende onderbouwd dat onvoldoende duidelijk wordt hoe Inschrijver het optimalisatievraagstuk analyseert en vertaalt naar concrete adviezen en verbetermaatregelen.	€ 104.453,-
60	De gevraagde aspecten zijn inhoudelijk in redelijke mate uitgewerkt. De aangeboden aanpak voldoet in redelijke mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een passende aanpak voor het licentie- en Azure-optimalisatievraagstuk. De uitwerking maakt voldoende duidelijk hoe Inschrijver het optimalisatievraagstuk analyseert en vertaalt naar adviezen en verbetermaatregelen, maar blijft op onderdelen algemeen en/of beperkt uitgewerkt.	€ 208.905,-
80	Alle gevraagde aspecten zijn volledig en inhoudelijk goed uitgewerkt. De aangeboden aanpak voldoet in hoge mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een concrete, onderbouwde en passende aanpak voor het licentie- en Azure-optimalisatievraagstuk. Het is duidelijk hoe Inschrijver het optimalisatievraagstuk analyseert en vertaalt naar concrete en toepasbare adviezen en verbetermaatregelen.	€ 278.540,-
100	Alle gevraagde aspecten zijn volledig en inhoudelijk uitstekend uitgewerkt. De aangeboden aanpak voldoet in zeer hoge mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een zeer concrete, overtuigende, onderbouwde en passende aanpak voor het licentie- en Azure-optimalisatievraagstuk. Het is zeer duidelijk hoe Inschrijver het optimalisatievraagstuk analyseert en vertaalt naar concrete en toepasbare adviezen en verbetermaatregelen.	€ 348.175,-

4.5.6 Kwaliteitscriterium C – Support

Support
Gunningscriterium/ Beschrijving
Opdrachtgever maakt voor haar bedrijfsvoering gebruik van Microsoft 365 en Azure services. Een adequate supportdienstverlening is van belang om vragen, verstoringen en incidenten tijdig en zorgvuldig te behandelen en de impact daarvan op de deelnemende organisaties zoveel mogelijk te beperken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst adequate support levert, waarbij hij afhankelijk van de aard, impact en urgentie van een melding passende acties onderneemt, waar nodig Microsoft betrekt en escaleert, tijdig en duidelijk communiceert en regie voert tot en met de afronding van de melding. De kosten hiervoor dienen in onderdeel D2 (supportdesk) van het Inschrijfbiljet te worden opgenomen. Met dit gunningscriterium beoordeelt Opdrachtgever de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de supportdienstverlening, waarbij in het bijzonder wordt gekeken naar incidentbehandeling, escalatie, communicatie en regie.
Benodigde informatie in de Inschrijving
Praktijkcasus Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen zich binnen de Microsoft-dienstverlening twee types incidenten voordoen: 1. een kritiek incident: storing waardoor een groot deel van de eindgebruikers hun standaard werkzaamheden niet meer kan uitvoeren. 2. een standaard incident: storing waardoor de eindgebruikers wel hinder ondervinden, maar de bedrijfsprocessen niet in gevaar zijn. Bij aanvang is de oorzaak van het incident nog niet bekend en kan voor analyse en/of oplossing betrokkenheid van Microsoft noodzakelijk zijn. Beschrijf voor beide types incidenten hoe u handelt vanaf het moment dat de melding bij u binnenkomt tot en met de afronding en, waar relevant, opvolging van het incident. De beschrijving dient minimaal te voldoen aan de gestelde minimumeisen. --- In de beschrijving dienen minimaal onderstaande aspecten aan de orde te komen: **1. Support- en incidentproces** • de wijze waarop u het incident ontvangt, registreert, analyseert, classificeert en in behandeling neemt; • de wijze waarop u aard, impact en urgentie vaststelt en daarbij onderscheid maakt tussen een kritiek en een standaard incident; • welke rollen en expertise u inzet en welke verantwoordelijkheden daarbij gelden; • de wijze waarop u de behandeling en voortgang bewaakt tot en met afronding van het incident. **2. Escalatie** • wanneer en op welke wijze u een incident intern escaleert; • wanneer en op welke wijze u Microsoft betrekt en/of naar Microsoft escaleert; • de wijze waarop u de voortgang bij Microsoft bewaakt en welke acties u onderneemt wanneer de voortgang onvoldoende is, de impact toeneemt of een oplossing uitblijft; • de wijze waarop u Opdrachtgever betrekt bij escalaties en eventuele keuzes die gedurende de behandeling noodzakelijk zijn.

3. Communicatie

- de wijze waarop u Opdrachtgever gedurende de behandeling informeert over de status en voortgang van het incident;
- de frequentie, vorm en inhoud van de communicatie bij een kritiek respectievelijk standaard incident;
- de wijze waarop u communiceert wanneer oorzaak, impact, verwachte oplostijd of andere relevante informatie nog niet bekend of bevestigd is;
- de wijze waarop u relevante wijzigingen in impact, voortgang of verwachte oplossing tijdig communiceert.

4. Regie

- de wijze waarop u gedurende het incident regie voert op de behandeling en de daarbij betrokken partijen;
- hoe u verantwoordelijkheden, acties, afhankelijkheden en voortgang bewaakt;
- hoe u de afstemming tussen Microsoft, Opdrachtgever en eventuele andere betrokken partijen organiseert;
- hoe u omgaat met een situatie waarin de impact of benodigde handelwijze tussen de deelnemende organisaties van Opdrachtgever verschilt.

5. Afronding en opvolging

- de wijze waarop u vaststelt en communiceert dat de oplossing kan worden beoordeeld door de Opdrachtgever;
- de wijze waarop u, waar relevant gelet op aard en impact van het incident, de behandeling evalueert en oorzaken en verbeterpunten inzichtelijk maakt;
- de wijze waarop u relevante verbetermaatregelen en/of vervolgacties vastlegt, bewaakt en opvolgt.

Maatstaf

Mate waarin:

- de voorgestelde aanpak concreet, navolgbaar, uitvoerbaar en realistisch is en duidelijk maakt hoe Inschrijver vanaf ontvangst van een melding tot en met afronding en, waar relevant, opvolging van het incident handelt, waarbij passend onderscheid wordt gemaakt tussen een kritiek en een standaard incident;
- de voorgestelde aanpak voorziet in een adequate en beheerste behandeling en escalatie van incidenten, waarbij aard, impact en urgentie worden betrokken, passende rollen en expertise worden ingezet, tijdig wordt op- en afgeschaald en duidelijk is wanneer en op welke wijze Microsoft wordt betrokken en hoe de voortgang van een escalatie wordt bewaakt;
- de voorgestelde aanpak voorziet in tijdige, duidelijke en op de situatie afgestemde communicatie en regie, waarbij Opdrachtgever gedurende de behandeling passend wordt geïnformeerd, verantwoordelijkheden, acties, afhankelijkheden en voortgang worden bewaakt en de afstemming tussen Opdrachtgever, Microsoft en eventuele andere betrokken partijen wordt georganiseerd;
- de incidentbehandeling, escalatie, communicatie en regie in onderlinge samenhang leiden tot een beheerste afhandeling van het incident en duidelijk is hoe Inschrijver de afronding organiseert en, waar relevant gelet op aard en impact van het incident, de behandeling evalueert en verbetermaatregelen en vervolgacties vastlegt, bewaakt en opvolgt.

Beoordelingssystematiek

Het beoordelingsteam beoordeelt de beschrijving integraal aan de hand van de hiervoor opgenomen maatstaf. Op basis van het totaalbeeld wordt vastgesteld welke van de onderstaande scoreomschrijvingen het beste aansluit bij de kwaliteit van de Inschrijving. Het enkel herhalen van minimumeisen uit onderhavige aanbestedingsdocumenten leidt niet tot een hogere score.

Score	Beschrijving	Fictieve korting
KO	Voldoet niet aan minimumeisen zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten	KO
0	Niet ingediend of de gegeven informatie sluit slecht of niet aan bij het doel van het gunningscriterium of de beoordelingsmaatstaven en/of de beschrijving biedt onvoldoende relevante en concrete informatie om de voorgestelde invulling van de supportdienstverlening adequaat te kunnen beoordelen.	€ 0,00
30	Eén of meer van de gevraagde aspecten zijn inhoudelijk onvoldoende uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet slechts in beperkte mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven. De uitwerking is op relevante onderdelen zodanig beperkt, onvoldoende concreet, onvoldoende passend en/of onvoldoende beheerst dat onvoldoende duidelijk wordt hoe Inschrijver incidenten behandelt, communiceert, escaleert, regie voert en tot afronding en waar relevant opvolging komt.	€ 69.635,-
60	De gevraagde aspecten zijn inhoudelijk in redelijke mate uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet in redelijke mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een passende invulling van de supportdienstverlening. De uitwerking maakt voldoende duidelijk hoe Inschrijver incidenten behandelt, communiceert, escaleert, regie voert en tot afronding en waar relevant opvolging komt, maar blijft op onderdelen algemeen en/of beperkt uitgewerkt.	€ 139.270,-
80	Alle gevraagde aspecten zijn volledig en inhoudelijk goed uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet in hoge mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een concrete, beheerste en passende invulling van de supportdienstverlening. Het is duidelijk hoe Inschrijver incidenten behandelt, communiceert, escaleert, regie voert en tot afronding en waar relevant opvolging komt.	€ 185.694,-
100	Alle gevraagde aspecten zijn volledig en inhoudelijk uitstekend uitgewerkt. De aangeboden invulling voldoet in zeer hoge mate aan het doel van het gunningscriterium en de beoordelingsmaatstaven en vormt een zeer concrete, overtuigende, beheerste en passende invulling van de supportdienstverlening. Het is zeer duidelijk hoe Inschrijver incidenten behandelt, communiceert, escaleert, regie voert en tot afronding en waar relevant opvolging komt.	€ 232.117,-

4.5.7 Beoordeling

De beoordeling gebeurt door leden van het beoordelingsteam door middel van het consensusmodel. Dit betekent dat de teamleden van het beoordelingsteam de ingediende kwaliteitscriteria allereerst individueel beoordelen, waarna de individuele beoordelingen gezamenlijk besproken worden door het beoordelingsteam. Dit om zo tot één score en één gezamenlijke motivatie van elk subgunningscriterium in consensus te komen. Dit doet het beoordelingsteam voor elk van de Inschrijvingen. Per subgunningscriterium wordt een beoordelingscijfer gegeven aan de hand van genoemde beoordelingsmatrix.

Een beoordelingsteam bestaande uit vier (4) personen hebben allen passende deskundigheid. Wanneer een van de teamleden van het beoordelingsteam onverhoopt uitvalt, zal deze vervangen worden door een ander teamlid met passende deskundigheid. De inkoopadviseur, welke onderhavige aanbestedingsprocedure begeleidt, is enkel procesleider en maakt geen onderdeel uit van het beoordelingsteam. De inschrijfprijzen worden voorafgaande aan de kwalitatieve beoordeling niet bekend gemaakt door de inkoopadviseur aan de leden van het beoordelingsteam.

4.6 Opdrachtverstrekking en rechtsbescherming

4.6.1 Gunningsbeslissing en bezwaartermijnen

Inschrijver wordt zo spoedig mogelijk, schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing betreffende het voornemen van gunning van de opdracht. Aan dit gunningsvoornemen kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent onder andere dat Aanbestedende dienst uit eigen beweging terug kan komen op het gunningsvoornemen zonder dat Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen indien Aanbestedende dienst zelf fouten in de aanbestedingsprocedure constateert of dat Aanbestedende dienst van mening is dat een bezwaar makende Inschrijver in het gelijk dient te worden gesteld zonder dat daarvoor de uitkomst van een kort geding nodig is.

De uitslag van de aanbesteding zal via TenderNed worden toegezonden aan alle partijen die een Inschrijving hebben ingediend. In deze uitslag zal de gunningsbeslissing worden gemotiveerd, waarbij de totale inschrijfsom van de winnende Inschrijving zal worden vermeld. Tevens zullen indieners van een ongeldige Inschrijving op de hoogte worden gebracht van hun uitsluiting.

Alle Inschrijvers zullen via TenderNed op de hoogte worden gebracht van de (voorlopige) gunningsbeslissing. Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing op TenderNed hiertegen een kort geding aanhangig te maken bij de Arrondissementsrechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn betekend aan het adres van de GGD Hart voor Brabant. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de Inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en zal Aanbestedende dienst over kunnen gaan tot definitieve gunning.

Voor het geval binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afgewacht. Indien Aanbestedende dienst oordeelt dat het te bezwaarlijk is om de uitslag van een kortgedingprocedure af te wachten, wordt de Overeenkomst aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat uit het vonnis van de voorzieningenrechter blijkt dat de gunning onrechtmatig is of anders zou moeten luiden. In dat geval zullen enkel reeds verrichte werkzaamheden of met het oog op de opdracht gedane investeringen (naar rato van het niet uitgevoerde deel van de primaire termijn van de overeenkomst) vergoed worden, voor zover deze werkzaamheden en investeringen zijn geschied met schriftelijke instemming van Aanbestedende dienst. Verder is Aanbestedende dienst op geen enkele wijze schadeplichtig jegens de partij met wie de Overeenkomst onder ontbindende voorwaarde is gesloten.

De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervaltermijn. Een aanbieder die een kort geding aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige gunningsbeslissing) is niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Na voormelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen hebben Inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing op te komen.

Deze vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van Aanbestedende dienst de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Deze vervaltermijn staat er bovendien aan in de weg dat een Inschrijver die binnen deze termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere Inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere Inschrijver.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere afgewezen Inschrijver dringend verzocht om Aanbestedende dienst tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het tijdig verzenden van de kopie dagvaarding.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt, heeft Aanbestedende dienst het recht de Overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden. Inschrijver dient hier bij het opstellen van zijn Inschrijving nadrukkelijk rekening mee te houden.

Aanbestedende dienst is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kortgeding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige gunningsbeslissing is niet definitief.

Definitieve gunning komt pas tot stand door middel van het door beide partijen ondertekenen van de Overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst. .

Indien Aanbestedende dienst in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat gunning aan de voorlopige ‘winnaar’ onrechtmatig is of niet mogelijk is, is Aanbestedende dienst bevoegd de opdracht (voorlopig) te gunnen aan de opvolgende Inschrijver in de rangorde (nr. 2, 3, 4, etc.). In dat geval is Aanbestedende dienst (dus) niet verplicht om de Inschrijvingen opnieuw te beoordelen of een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren.

Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kortgedinguitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de Inschrijver (Opdrachtnemer) onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens Opdrachtgever hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen kunnen Inschrijvers de (voorlopige) gunningsbeslissing niet meer aantasten. Eventuele vorderingen tot schadevergoeding (door Inschrijvers die al dan niet een kortgedingprocedure zijn gestart) dienen uiterlijk binnen 60 kalenderdagen na definitieve gunning in een bodemprocedure te worden ingesteld, tenzij het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die eerst na verloop van deze termijn is gebleken. In dit laatste geval gaat de termijn van 60 kalenderdagen in op de dag dat van de desbetreffende omstandigheid is gebleken. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn wordt uitgelegd als het afzien van het recht om schadevergoeding te vorderen en zal (dus) leiden tot het verwerken van het recht om nog een schadevergoedingsactie in te kunnen stellen.

4.6.2 Opdracht

- De Aanbestedende dienst verleent de opdracht niet eerder dan twintig (20) dagen na de verzenddatum van de mededeling als bedoeld in paragraaf 4.6.1;
- Indien slechts één Inschrijving wordt ontvangen, dan wordt deze bezwaartermijn, als bedoeld in paragraaf 4.6.1, niet in acht genomen.

4.6.3 Klachtenprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden Het Service Centrum (HSC), welke u aantreft in bijlage 9 van dit aanbestedingsdocument. Klachten kunnen worden ingediend via aanbestedingsklachten@hetservicecentrum.nl.

5 Bijlagen

Bijlage 1	Checklist indiening Inschrijving
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 3	Inkoopvoorwaarden
Bijlage 4	Inschrijfbiljet
Bijlage 5	Format referentieopdracht
Bijlage 6	Concept overeenkomst
Bijlage 7	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage 8	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage 9	Klachtenregeling aanbestedingen Het Service Centrum
Bijlage 10	Concept Service Level Agreement
Bijlage 11	Format verwerkersovereenkomst