

Selectieleidraad ICT Infrastructuur

Aanbesteding voor 'de levering, het onderhoud en het beheer van de ICT infrastructuur en uitvoering van (technisch) beheer'

voor de Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek (OFGV).



OMGEVINGSDIENST
FLEVOLAND & GOOI EN VECHTSTREEK

Aanbestedende dienst:	OFGV
TenderNed referentie:	160520
Status:	Definitief
Versie:	1.10
Auteur:	Renee Musch (Berenschot)
Datum:	24 mei 2018

Selectieleidraad ICT Infrastructuur

Aanbesteding voor 'de levering, het onderhoud en het beheer van de ICT infrastructuur en uitvoering van (technisch) beheer'

Inhoud	Pagina
Begrippenlijst	3
1. Inleiding	8
1.1 Leeswijzer	8
1.2 Belangrijke data	8
1.3 Vermeende onvolkomenheden	9
1.4 Intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid	9
1.5 Communicatie	9
1.6 Voorbehouden	9
1.7 Voorwaarden	10
2. Opdrachtomschrijving	11
2.1 Achtergrond	11
2.2 Huidige situatie	11
2.3 Kenmerken van de opdracht	12
2.4 Opdracht	12
2.5 Eenmalige diensten: Implementatie	18
2.6 Migratie van huidige naar nieuwe omgeving	18
2.7 Overeenkomst	18
3. Procedure	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Het stellen van vragen	22
3.3 Verzoek tot Deelname	22
3.4 Toetsing en kwalitatieve selectie	23
3.5 Beoordeling	24
3.6 Top-5 Gegadigden	26
3.7 Voorlopige planning	27

Begrippenlijst

- Acceptatie

Het door of namens OFGV o.b.v. het Test- en Acceptatieplan (incl. Acceptatiecriteria) goedkeuren van de Oplossing.

- Acceptatiecriteria

De expliciete voorwaarden waaraan de Oplossing moet voldoen om voor Acceptatie in aanmerking te komen.

- Combinatie

Alle ondernemingen die in het kader van deze aanbestedingsprocedure gezamenlijk één Inschrijving en/of Verzoek tot Deelname indienen, waarbij iedere Deelnemer aan de Combinatie zich hoofdelijk aansprakelijk verklaart voor de nakoming van alle uit de aanbesteding c.q. de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, ongeacht of die verplichtingen door hemzelf, door een andere Deelnemer aan de Combinatie of door een Toeleverancier worden uitgevoerd.

- Contractant

De Inschrijver die de Opdracht gegund krijgt.

- DAP

Dossier Afspraken en Procedures.

- Deelnemer aan een Combinatie.

Een onderneming die samen met één of meer andere ondernemingen onderdeel uitmaakt van een Combinatie.

- DMS

Documentmanagementsysteem.

- Gebrek

Een tekortkoming, het niet (volledig) voldoen aan de overeengekomen functionele specificaties, dan wel het niet naar behoren functioneren van (één of meer delen van) de ICT infrastructuur of het beheer.

- Gegadigde

Iedere zelfstandige onderneming, Hoofdaannemer of Combinatie die in het kader van deze aanbestedingsprocedure een Verzoek tot Deelname indient.

- Geïnteresseerde

Iedere onderneming die de Selectieleidraad in bezit heeft.

- Gunningsleidraad

Het document '*Gunningsleidraad aanbesteding ICT infra OFGV 2018*', inclusief alle betreffende bijlagen. Ook de betreffende NvI maakt deel uit van de Gunningsleidraad.

- GvA

Gedragsverklaring Aanbesteden.

- Hosting

Het online beschikbaar stellen en beheren van een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving bestaande uit alle daartoe benodigde software (besturingssystemen, virtualisatiesoftware, etc.) en hardware (serverapparatuur, opslag, netwerken) en het daarop online beschikbaar stellen van werkplekken en software.

- Hoofdaannemer

Een onderneming die in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure een Inschrijving en/of een Verzoek tot Deelname indient, waarbij er sprake is van één of meer Onderaannemers.

- Implementatie

Alle eenmalige werkzaamheden die nodig zijn voor het gebruik van de ICT infrastructuur alsmede het technische beheer door OFGV, zoals globaal beschreven in de Selectieleidraad, gedetailleerd beschreven in de Gunningsleidraad en aangeboden in de Inschrijving.

- Inschrijver

Iedere zelfstandige onderneming, Hoofdaannemer of Combinatie die in het kader van deze aanbestedingsprocedure een Inschrijving indient.

- Inschrijving

Alle documenten, inclusief eventuele bijlagen en addenda ter beantwoording van het gestelde in de Selectieleidraad aanbesteding ICT infrastructuur OFGV en de bijbehorende Gunningsleidraad.

- Kleine Gebreken

Gebreken van zodanige aard, aantal en/of omvang dat ze Acceptatie niet in de weg staan maar wel, in welke vorm dan ook, leiden tot verminderd gebruiksgemak van de ICT infrastructuur en/of het technisch beheer.

- Licentie(s)

Het recht op grond waarvan OFGV bevoegd is tot het gebruik van de ICT infrastructuur alsmede het technisch beheer, overeenkomstig het Overeengekomen Gebruik.

- Nieuwe Versie

Een gewijzigde c.q. opvolgende versie van (één of meer delen van) de ICT infrastructuur, waardoor de functionaliteit daarvan - al of niet op verzoek van OFGV en al of niet ten gevolge van nieuwe wet- en regelgeving - wordt vergroot c.q. aangepast.

- Nota van Inlichtingen (NvI)

Een schriftelijke weergave van de ten aanzien van de Selectieleidraad of de Gunningsleidraad, incl. de bijbehorende bijlagen, verstrekte inlichtingen. De betreffende Nota van Inlichtingen maakt deel uit van de Selectieleidraad respectievelijk de Gunningsleidraad.

- NvI

Zie 'Nota van Inlichtingen'.

- Onderaannemer

Een onderneming die in het kader van deze Europese aanbesteding uitsluitend rechten en verplichtingen heeft jegens een Hoofdaannemer.

- Onderhoud

Het aanbrengen van wijzigingen in of van (delen van) de ICT infrastructuur t.b.v. het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking van (de verschillende delen van) de ICT infrastructuur, resulterend in (geteste) Nieuwe en Verbeterde Versies van de ICT infrastructuur, incl. het actualiseren van de betreffende documentatie, conform de in de Overeenkomst, Inschrijving en SNO overeengekomen dienstenniveaus.

- Ondersteuning

Het beschikbaar stellen van een Helpdesk t.b.v. de ICT infrastructuur voor o.a. het stellen van vragen, het melden van incidenten en het indienen van wijzigingsvoorstellen, alsmede voor informatie over de afhandeling daarvan, conform de in de Overeenkomst, Inschrijving en SNO overeengekomen dienstenniveaus.

- Opdracht

Alle door OFGV i.h.k.v. deze Europese aanbesteding gevraagde producten en dienstverlening zoals globaal beschreven in de Selectieleidraad, gedetailleerd beschreven in de Gunningsleidraad en aangeboden in de Inschrijving.

- Oplossing

De volledige ICT infrastructuur incl. de resultaten van de Implementatie, zoals globaal beschreven in de Selectieleidraad, gedetailleerd beschreven in de Gunningsleidraad en aangeboden in de Inschrijving.

- Overeengekomen Gebruik

Het door OFGV beoogd gebruik van de ICT infrastructuur zoals dat ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst op grond van de Gunningsleidraad voor Contractant kenbaar is of redelijkerwijs moet zijn.

- Overeenkomst

De overeenkomst die van toepassing is op de uitvoering van de Opdracht, incl. alle betreffende bijlagen. De Overeenkomst bevat de bepalingen die van toepassing zijn op de uitvoering van de Opdracht.

- Projectplan

De door Contractant nader uitgewerkte en door de OFGV schriftelijk goedgekeurde versie van het (concept) plan van aanpak uit de Inschrijving, waarin de Implementatie in detail wordt beschreven.

- SaaS

Software as a Service.

- Selectieleidraad

Het document 'Selectieleidraad aanbesteding ICT infrastructuur OFGV 2018', incl. alle betreffende bijlagen. Ook de betreffende NvI maakt deel uit van de Selectieleidraad.

- Service Niveau Overeenkomst (SNO)

Een verzameling afspraken op basis waarvan Contractant onder meer het Onderhoud en de Ondersteuning uitvoert. De SNO beschrijft de meetbare dienstenniveaus zoals globaal beschreven in de Selectieleidraad, gedetailleerd beschreven in de Gunningsleidraad en aangeboden in de Inschrijving.

Aanvullend op de SNO kunnen er in het zogeheten "Dossier Afspraken en Procedures" (DAP) afspraken worden gemaakt over de wijze van samenwerken tussen Contractant en de OFGV. De SNO eindigt te allen tijde met het eindigen van de Overeenkomst.

- SNO

Zie 'Service Niveau Overeenkomst'.

- Technisch Applicatiebeheer

Alle betreffende door Contractant te verrichten werkzaamheden die nodig zijn voor het waarborgen van de functionaliteit, de veiligheid en de ononderbroken correcte werking van de ICT infrastructuur, zoals globaal beschreven in de Selectieleidraad, gedetailleerd beschreven in de Gunningsleidraad en aangeboden in de Inschrijving.

- Test- en Acceptatieplan

Het op basis van de Acceptatiecriteria vastgestelde test- en acceptatieplan, incl. de procedure voor goedkeuring die dient te worden doorlopen om vast te stellen of de door Contractant opgeleverde Oplossing aan de Acceptatiecriteria voldoet.

- Toeleverancier

Een rechtspersoon of natuurlijke persoon die uitsluitend Licenties verstrekt en het standaardonderhoud daarop levert en/of een rechtspersoon of natuurlijke persoon die de intellectueel eigendomsrechten heeft van door Contractant geleverde delen van de ICT infrastructuur, en/of een rechtspersoon of natuurlijke persoon die de intellectueel eigendomsrechten heeft van door Contractant, bijvoorbeeld o.b.v. een licentie geleverde delen van de ICT infrastructuur.

- Top-5 Gegadigden

De op grond van de beoordeling van hun respectievelijke VtD's (maximaal) vijf best scorende Gegadigden die aan alle in de Selectieleidraad gestelde eisen voldoen. Deze Gegadigden worden uitgenodigd in te schrijven.

- Verbeterde Versie

Een gewijzigde versie van (één of meer delen van) de ICT infrastructuur waarin één of meer Gebreken en/of Kleine Gebreken worden hersteld en/of de logische samenhang wordt verbeterd.

- Versiebeheer

Het testen en leveren van Nieuwe en Verbeterde Versies van ICT infrastructuur, incl. het dienovereenkomstig aanpassen van de betreffende documentatie, conform de in de Overeenkomst, Inschrijving en SNO overeengekomen dienstenniveaus.

- Verzoek tot Deelname (VtD)

Alle documenten, inclusief eventuele bijlagen en addenda, die een Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in de Selectieleidraad.

- VtD

Zie 'Verzoek tot Deelname'.

1. Inleiding

1.1 Leeswijzer

Dit document is de Selectieleidraad in het kader van de Europese niet-Openbare aanbesteding in opdracht van de Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek (vanaf hier: OFGV) voor de levering (hosting), het beheer en het onderhoud van (1) de ICT infrastructuur en (2) het vervangen van de werkplekken.

De aanbesteding wordt door de OFGV als aanbestedende dienst uitgevoerd volgens de niet-openbare procedure. Deze Selectieleidraad is onderdeel van de aanbestedingsprocedure. De aanbesteding wordt begeleid door R. (Renee) Musch MPIM, senior adviseur van Berenschot B.V.

De Selectieleidraad heeft als doel om leveranciers een beeld te schetsen van het gevraagde, zodat zij kunnen bepalen of zij zich willen aanmelden als Gegadigde. Leveranciers worden uitgenodigd om op basis van deze Selectieleidraad zich aan te melden d.m.v. een Verzoek tot Deelname (VtD).

In de komende hoofdstukken komen de volgende onderwerpen aan bod.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Hoofdstuk 2 Opdracht

Hoofdstuk 3 Procedure

Bijlagen

1.2 Belangrijke data

Paragraaf 3.7 beschrijft de (voorlopige) planning. In onderstaande tabel 1 worden de belangrijkste data opgesomd.

Publicatie Selectieleidraad	Vrijdag 27 april 2018
Vragen indienen voor NvI selectiefase	Maandag 14 mei 2018 - 12:00 uur NL tijd
Publicatie antwoorden NvI selectiefase	Woensdag 23 mei 2018
Deadline indienen Verzoek tot Deelname	Vrijdag 1 juni 2018 - 12:00 uur NL tijd
Bekendmaking selectie Top 5 Gegadigden	Vrijdag 8 juni 2018

Tabel 1. Belangrijke data.

1.3 Vermeende onvolkomenheden

De Selectieleidraad is met de hoogst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. Indien Geïnteresseerden desondanks tegenstrijdigheden, fouten en/of onduidelijkheden tegen komen dan zijn zij gehouden de OFGV hiervan op de hoogte te stellen door een bericht via TenderNed te sturen onder vermelding van 'Aanbesteding ICT infrastructuur voor OFGV'.

1.4 Intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid

Met uitzondering van de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze Selectieleidraad worden verveelvoudigd tenzij dit het doel dient van deze Selectieleidraad.

De OFGV en Geïnteresseerden/Gegadigden/Inschrijvers respecteren alle (intellectuele) rechten op alle gegevens en bescheiden die in het kader van deze aanbestedingsprocedure onderling worden gedeeld en verplichten zich tot geheimhouding daarvan voor zover de gegevens en bestanden niet openbaar zijn. De vertrouwelijkheid is ook van toepassing op Geïnteresseerden die na het indienen van een Verzoek tot Deelname er alsnog voor kiezen om geen Inschrijving in te dienen.

Geïnteresseerden/Gegadigden/Inschrijvers zullen geen publiciteit geven aan deze aanbesteding en/of eventueel daaruit voortvloeiende werkzaamheden, in de vorm van externe publicaties, reclame-uitingen en dergelijke, zonder de uitdrukkelijke (schriftelijke) toestemming van de OFGV.

1.5 Communicatie

Voor deze aanbesteding is ervoor gekozen om alle schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend via TenderNed te laten plaatsvinden.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kunt u contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

Let op: Om in te loggen op TenderNed dient u te beschikken over E-Herkenning. Indien u niet beschikt over E-Herkenning wordt u aangeraden dit spoedig aan te vragen.

Zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst geschiedt alle correspondentie en communicatie met de OFGV in de Nederlandse taal.

1.6 Voorbehouden

Uit de Selectieleidraad vloeien geen verplichtingen voort voor de OFGV anders dan de verplichting om zich aan de in daarin beschreven procedures te houden. De OFGV behoudt zich dan ook het recht voor om zonder opgave van reden deze aanbestedingsprocedure stop te zetten of geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Indien de OFGV besluit de aanbesteding stop te zetten dan wel geheel of gedeeltelijk op te schorten, is zij aan Geïnteresseerden/Gegadigden/Inschrijvers geen vergoeding verschuldigd van enigerlei kosten en/of geleden dan wel te lijden schade.

De OFGV behoudt zich bovendien het recht voor om bij een juridisch geschil alle documenten van Gegadigden/Inschrijvers in het geschil te kunnen brengen.

1.7 Voorwaarden

Toepasselijk recht

Op deze aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Voorwaarden

Met het indienen van uw Verzoek tot Deelname (VtD) op de wijze zoals beschreven in onderhavige Selectieleidraad, wordt u Gegadigde voor de aanbesteding van de ICT infrastructuur voor de OFGV en aanvaardt u daarmee alle in deze Selectiedraad – inclusief Bijlagen - gestelde voorwaarden.

2. Opdrachtomschrijving

In dit hoofdstuk wordt eerst de achtergrond van de aanbesteding (paragraaf 2.1) en de huidige situatie (paragraaf 2.2) uiteen gezet en daarna worden de kenmerken (paragraaf 2.3) en de scope van de Opdracht (paragraaf 2.4) toegelicht. Vervolgens komen de eenmalige diensten (paragraaf 2.5) en de migratie (paragraaf 2.6) aan bod. Tot slot wordt er beschreven hoe de OFGV de Opdracht wil contracteren door middel van een Overeenkomst (paragraaf 2.7).

2.1 Achtergrond

De OFGV is een regionale uitvoeringsorganisatie in de vorm van een gemeenschappelijke regeling met een taakstelling op het gebied van Milieu voor haar deelnemers (2 provincies en 13 gemeenten) in Flevoland, het Gooi en de Vechtstreek. De OFGV voert taken uit op het gebied van groene wetten, geluid, bodemsanering, luchtvaart, vuurwerk, toezicht op zwembadwater/zwembaden, Wabo en het omgevingsrecht.¹

Eén van de doelstellingen van de OFGV is een kwalitatieve en professionele dienstverlening voor deelnemers. Om dit waar te maken wil de OFGV beschikken over een operationeel goed werkende, betrouwbare, toekomstbestendige en schaalbare ICT infrastructuur. De ICT infrastructuur van de OFGV betreft het beheren, hosten en onderhouden van kantoorautomatisering, netwerk gerelateerde software (componenten) en een aantal applicaties voor de bedrijfsvoering. Op alle onderdelen geldt dat de OFGV het ICT beheer (het technisch beheer) efficiënt wil organiseren (deels uitbesteed) zodat de OFGV hier weinig beheeractiviteiten aan heeft.

2.2 Huidige situatie

De OFGV heeft het (technisch) beheer en onderhoud van de ICT infrastructuur, de kantoorautomatisering en het beheer van een deel van de applicaties uitbesteed aan Centric IT Solutions. Dit betreft de hosting en het technisch beheer van alle servers (fysiek en virtueel), werkplekken (Citrix) en netwerken (LAN en WAN).

De werkplekken (thin clients, monitoren, laptops, tablets en smartphones) zijn in eigendom en in beheer van de OFGV zelf. Op de locatie van de OFGV zelf is een lokale management server aanwezig – in een patchruimte – dat ook wordt beheerd door Centric. De contractperiode met de huidige leverancier van de ICT infrastructuur loopt af op 31 december 2018.

De OFGV werkt vanuit haar kantoor in Lelystad met circa 150 werknemers, welke in pandig gebruik maken van ongeveer 100 werkplekken (thin clients), en ook de mogelijkheid hebben om op afstand te werken (telewerken en gebruik van mobile devices ten behoeve van o.a. mobiel handhaven).

¹ Meer informatie over de OFGV is te vinden op www.ofgv.nl.

De OFGV heeft delen van de gebruikte ICT infrastructuur in eigen bezit en andere delen worden ingekocht via de huidige Contractant. Een overzicht van de aanwezige software en hardware wordt bijgevoegd bij de Gunningsleidraad.

De OFGV bemant zelf een Servicedesk en legt alle contacten, verzoeken en/of wijzigingen zelf vast in Topdesk. De OFGV treedt dus altijd op als Opdrachtgever en de medewerkers van de Servicedesk als 'tussenpersoon' met Contractant (dus niet met 'onderaannemers').

Naast het aflopen van de contractperiode voor de ICT infrastructuur loopt ook de contractperiode met de huidige leverancier (Roxit) voor het leveren van een VT&H applicatie in combinatie met een Bodemapplicatie en Zaaksysteem af per 31 december 2018.

Separaat aan deze aanbesteding wordt een aanbesteding uitgevoerd voor het leveren van een VT&H applicatie in combinatie met een Bodemapplicatie en Zaaksysteem. De definitieve gunning hiervan staat gepland op 1 juni 2018. De wens is om deze af te nemen in de vorm van SaaS teneinde deze te ontsluiten via de ICT infrastructuur per 1 januari 2019.

2.3 Kenmerken van de opdracht

De OFGV is nadrukkelijk op zoek naar een partner die de huidige ICT infrastructuur kan beheren en op (alle) onderdelen kan vervangen, verbeteren en migreren. Een flexibele en toekomstbestendige oplossing staat voorop, dat tot stand komt door een constructieve en pragmatische samenwerking.

De OFGV gaat tijdens de contractperiode nadenken over nog meer flexibele, mobiele en/of vernieuwende oplossingen. De OFGV verwacht van de Contractant dat zij hier constructief in mee denkt, en kan voorzien in werkbare oplossingen waarbij zowel techniek als de adoptie door de medewerkers van de OFGV centraal staat.

Daarnaast werkt de OFGV met steeds meer grafische programma's waarbij informatie op kaarten, geografische interfaces en/of GIS viewers getoond kan worden. De informatiesystemen worden met name door middel van SaaS en Cloud dienstverleningsvormen aangeboden en de OFGV hecht veel waarde aan een juiste, snelle en stabiele werking van alle informatiesystemen tezamen.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij diensten kan verlenen van de aangeboden ICT infrastructuur tot en met de werkplek van de medewerkers, en vice versa. In paragraaf 2.4 worden de voornaamste onderdelen van de opdracht nader toegelicht.

2.4 Opdracht

De Opdracht omvat op hoofdlijnen het beheren van de ICT infrastructuur (zie paragraaf 2.4.1 tot en met 2.4.7 alsmede het aanbieden van (gedurende de looptijd van de overeenkomst) het technisch beheer (zie paragraaf 2.4.8), de eenmalige diensten (zie paragraaf 2.5), en de migratie van de 'oude' naar de nieuwe omgeving (zie paragraaf 2.6).

2.4.1 Systeembeheer (inclusief netwerkbeheer en beveiliging)

Onder systeembeheer (incl. netwerkbeheer, beveiliging en monitoring van de systemen) verstaan wij alle activiteiten die nodig zijn voor het accepteren, beheren en operationeel maken en houden van informatiesystemen en technische infrastructuren.

De OFGV heeft zelf geen serverruimte (wel een patchruimte). Het hosten van de hele infrastructuur maakt ook onderdeel uit van de aanbesteding.

N.B.1: Voorbeelden hiervan zijn onder andere het controleren van de back-ups, controleren van schijfruimte, virusscanner logfiles controleren, periodiek updaten van besturingssoftware en virusscanners, inrichten van servers, onderhouden van de servers en andere reguliere beheertaken.

N.B.2: Onder het systeembeheer wordt tevens verstaan het beheren van de printserver. Het installeren, onderhouden en afhandelen van technische storingen van printers is opgenomen in paragraaf 2.4.2 Netwerkapparatuur.

2.4.2 Netwerkapparatuur

De netwerkapparatuur is eigendom van de OFGV. Er is een e-VPN verbinding – welke aangesloten is op het huidige datacentrum – van de OFGV zelf. Daarnaast is er een internetverbinding van KPN voor internet op locatie. Deze staat op naam van de huidige leverancier. De netwerkapparatuur op locatie is deels vervangen in 2016, en is deels aan vervanging toe.

Het aanpassen van de e-VPN verbinding (50 Mbits lijn) tussen de beheerpartij en de serverruimte van de OFGV is onderdeel van de aanbesteding.

Wifi

De internetverbinding van KPN is de internetverbinding welke wordt ingezet voor het Wifi netwerk (voor zowel medewerkers als gasten) waarmee notebooks, tablets en smartphones verbonden zijn. Het is de wens van de OFGV om een Wifi netwerk voor medewerkers, gasten (zoals cursisten) op te zetten.

Printers

De printers zijn momenteel in eigendom van de huidige Contractant. De vervanging van de printers alsmede het beheer en onderhoud op de printers maakt onderdeel uit van deze aanbesteding. De wijze waarop u dit zou aanbieden – dan wel onderdeel uit kan laten maken van de ICT infrastructuur – kunt u aangeven bij Open vraag O9.

Intranet

Het beheer van het intranet verloopt momenteel via de huidige contractant. Het hosten van het intranet maakt onderdeel uit van de aanbesteding.

2.4.3 Capaciteit

Er is voor de OFGV voldoende capaciteit van het netwerk vereist voor

- Hoeveelheid werknemers (150) en gasten (zoals 30 cursisten)
- Hoeveelheid werkplekken en mobile devices (circa 350 devices)
- Capaciteit voor visuele weergave (geografische kaarten, viewers, 3D, etc.)
- Piekcapaciteit (aantal gelijktijdige gebruikers en/of veel data over de lijn)

In de patchruimte van de OFGV is er beperkte ruimte (19 inch rack) beschikbaar. Bij de publicatie van de Gunningsleidraad wordt een bijlage toegevoegd voor de inrichting en beschikbare ruimte van de serverruimte.

2.4.4 Beschikbaarheid

De Gegadigde wordt geacht het netwerk voldoende ter beschikking te stellen. Tijdens kantoor tijden is het netwerk gegarandeerd beschikbaar en ook buiten kantoor tijden is voldoende beschikbaarheid gegarandeerd voor bijvoorbeeld telewerken en het uitvoeren van toezichtstaken (24/7). Dit betekent dat onderhoudswerkzaamheden van systemen t.b.v. de OFGV buiten kantoor tijden plaats dienen te vinden en ruim vooraf in overleg en ingepland moeten worden. Onderhoudswerkzaamheden op het datacentrum dienen ruim van te voren gemeld te worden.

Beschikbaarheid in het geval van calamiteiten

In geval van calamiteiten dient Contractant bereikbaar te zijn om deze calamiteiten te registreren en per direct te analyseren en/of te verhelpen.

2.4.5 Beheer van werkplekken

Werkplekken zijn in beheer van de OFGV zelf. De tooling om de vaste werkplekken (nu thin clients) en de mobile devices (notebooks, tablets en smartphones) te beheren en onderhouden valt binnen de aanbesteding.

De configuratie, het beheer en het onderhoud van hardware zoals digitale borden, beamers en TV's, displays aan de muur voor reservering vergaderkamers, et cetera valt eveneens binnen de scope van de Opdracht.

De volgende onderdelen vallen NIET onder de aanbesteding: de hardware van AV apparatuur zoals digitale borden, beamers en TV's, displays aan de muur voor reservering vergaderkamers, et cetera. Deze zijn in eigendom van de OFGV zelf.

2.4.6 Vervanging van werkplekken

De werkplekken (thin clients en monitoren) zijn en blijven in eigendom van de OFGV. De thin clients zijn gemiddeld genomen 5 tot 7 jaar oud en aan vervanging toe. Onderdeel van de aanbesteding is het aanbieden van een werkstation dat geschikt is voor de aansluiting van 2 monitoren die optimaal presteren in het verlengde van de door u aangeboden ICT infrastructuur. De inkooprijzen worden opgenomen in een prijzenblad.

De OFGV is voornemens de werkplekken te vervangen en deze door Contractant te laten 'inspoolen' en plaatsen op locatie.

De OFGV gaat steeds meer werken met grafische programma's zoals GIS (viewers), digitale kaarten en 3D modellen. Dit stelt wellicht eisen aan de ICT infrastructuur en/of vraagt om meer capaciteit van de ICT infrastructuur en/of het werkstation. De manier waarop dit geoptimaliseerd kan worden, wordt gevraagd via Open Vraag O7 en deels via Open Vraag O6 en O8.

2.4.7 Connectiviteit

De OFGV vraagt een 'dedicated' lijn (e-VPN) naar het datacentrum waar de systemen fysiek geïnstalleerd zijn en beheerd worden. Daarnaast een separate internetverbinding (KPN) voor internet op locatie. Deze lijn dient tevens als 'backup' lijn naar het datacentrum.

De koppelingen met basisregistraties en landelijke voorzieningen met de VT&H Suite lopen via het SaaS platform van de Contractant van de VT&H Suite. Deze koppelingen maken dus geen onderdeel uit van onderhavige aanbesteding.

2.4.8 Beheer en daarmee samenhangende werkzaamheden

Onder beheer vallen alle werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden voor het waarborgen van de functionaliteit, de veiligheid en de ononderbroken correcte werking van de ICT infrastructuur. Het beheer omvat bovendien het continu (actief) monitoren van o.a. de beschikbaarheid, capaciteit, continuïteit, back-up, beveiliging en data-integriteit van de ICT infrastructuur. Het beheer bestaat onder andere uit:

- Onderhoud
- Helpdesk
- Rapportages en Verantwoording
- Databasebeheer
- Mobile Device Management (MDM)
- Software- en licentiebeheer
- Hardware contracten
- Beheer certificaten
- Beveiliging
- Configuratiebeheer

Alle doorlopende diensten dienen te worden aangeboden. Alle gebruikelijke werkzaamheden (die niet uitdrukkelijk zijn uitgesloten) vallen onder technisch (applicatie)beheer en maken onderdeel uit van de Opdracht. Het functioneel (applicatie)beheer wordt door de OFGV zelf uitgevoerd. Voor het uitvoeren van deze taken wordt nauw samengewerkt tussen de Servicedesk van de OFGV met de Helpdesk van die van Gegadigde.

- Onderhoud

Hier vallen onder andere werkzaamheden onder als het updaten van applicaties bij nieuwe releases en patches, het uitvoeren van technische (acceptatie)testen, het oplossen van technische storingen, et cetera.

Onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in (delen van) de ICT infrastructuur voor het waarborgen van de functionaliteit en de correcte werking van (de verschillende delen van) de totale infrastructuur. Dit resulteert in nieuwe en/of verbeterde (geteste) versies (in de vorm van changes, updates, upgrades en releases) van de infrastructuur. Onderhoud betreft zowel adaptief, correctief, preventief als functioneel onderhoud:

- Adaptief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in (delen van) de ICT infrastructuur als gevolg van wijzigingen in de omgeving, zoals aanpassing n.a.v. gewijzigde wet- en regelgeving of nieuwe (versies van) besturingssystemen.
- Correctief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in (delen van) de ICT infrastructuur om ad-hoc problemen op te lossen.
- Preventief onderhoud omvat het aanbrengen van wijzigingen in (delen van) de ICT infrastructuur om problemen te voorkomen.
- Functioneel onderhoud omvat het planmatig uitbreiden en/of aanpassen van de functionaliteit van (delen van) de ICT infrastructuur.

Elk van deze vormen van Onderhoud betreft de volledige ICT infrastructuur. Inzage in het globale ontwerp van de infrastructuur is voor de OFGV essentieel. Daarom is het aanpassen van alle betreffende documentatie ook onderdeel van alle eerdergenoemde vormen van onderhoud.

Nieuwe en/of verbeterde versies worden via de test-/acceptatieomgeving ter beschikking gesteld aan de functioneel (applicatie)beheerder(s) van de OFGV.

- Helpdesk

De Servicedesk van de OFGV zal het eerste aanspreekpunt zijn voor medewerkers van de OFGV voor het aanmelden van incidenten en wijzigingen. De Servicedesk van de OFGV zet deze al dan niet door naar de Helpdesk van Contractant.

NB: *De Servicedesk van de OFGV verzorgt de eerstelijns ondersteuning voor de Helpdesk van de Contractant alsmede het functioneel applicatiebeheer. Tweedelijns ondersteuning voor systeembeheer wordt door de OFGV samen met de Contractant uitgevoerd. Het technisch (applicatie)beheer ligt bij de Contractant. Naar aanleiding van deze functieverdeling is inzage in de infrastructuur essentieel voor de OFGV. Onder andere voor betere probleemidentificatie en changemanagement.*

De OFGV beschikt over een CMDB voor de werkplekken en de bedrijfsmiddelen. De Contractant is verantwoordelijk voor het bijhouden van het CMDB voor alles wat bij Contractant in beheer is. De Contractant beheert ook de certificaten en licenties voor de ICT infrastructuur. Zij bewaken de tijdige verlenging van licenties en certificaten.

- Rapportages en verantwoording

In het kader van Beheer en Ondersteuning dient bovendien periodiek aan OFGV gerapporteerd te worden over aantallen meldingen (incl. reactie- en oplostijden), uitgevoerd Onderhoud (incl. wel/niet gepland), gerealiseerde beschikbaarheid (uptime/downtime), performance, eventuele beveiligings- en andere incidenten, et cetera, in de vorm van maand- en jaarrapportages.

- Databasebeheer

Onder databasebeheer valt het leveren van noodzakelijke diensten voor het beheer van databases van de OFGV.

N.B.: *Met betrekking tot de continuïteit van de database moet er een afweging gemaakt worden tussen kosten en risico's. Enerzijds kan van de contractant verlangd worden dat die een mogelijkheid*

(dienst) voor back-up en restoring aanbiedt waarmee continuïteit van databasebeheer gegarandeerd is, anderzijds brengt redundantie kosten met zich mee waarvan afgevraagd moet worden of die het waard zijn. Dit vraagt om een duidelijk beeld van enerzijds de kosten en anderzijds de risico's (kans en impact).

- Mobile Device Management

De OFGV beschikt momenteel niet over MDM software. De wens van de OFGV is het gebruik maken van software voor het beheer van alle door de OFGV verstrekte smartphones, tablets en notebooks.

N.B.: De OFGV wenst zelf images en policies in te kunnen stellen en uitrollen over hun eigen mobiele apparatuur. Ook wenst OFGV zelf het functioneel beheer uit te kunnen voeren op de MDM-server (bijvoorbeeld voor het toevoegen van images of het aanpassen van policies).

- Software- en licentiebeheer

Onder software- en licentiebeheer wordt verstaan het continue in beeld hebben van alle gebruikte en noodzakelijke licenties, het in beeld hebben van welke gebruikers welke licenties gebruiken, een signaalfunctie zodat licenties tijdig verlengd worden en het ondernemen van acties naar de leveranciers van de licenties als OFGV te veel of te weinig licenties heeft.

N.B.: Hierbij wordt er onderscheid gemaakt tussen twee categorieën. Enerzijds zijn er applicaties die op enige wijze reeds in het eigendom zijn van de OFGV, maar momenteel extern gehost worden en daarmee deel uitmaken van aanbesteding als 'te hosten'. Anderzijds zijn er applicaties die niet in eigendom zijn van de OFGV en geleverd moeten worden in de aanbesteding. Een overzicht van deze groepen en hun applicaties is onderdeel van de Gunningsleidraad.

- Hardware contracten

Onder hardwarecontracten wordt verstaan de garantie van hardware leverancier(s) dat onderdelen volgens vooraf afgesproken voorwaarden beschikbaar zijn en vervangen kunnen worden.

- Beheer certificaten

Van Contractant wordt verwacht dat de geldigheidsduur van certificaten worden aangevraagd, bewaakt en vervangen wanneer deze verlopen.

- Beveiliging

De omgeving moet minimaal ISO 27001 gecertificeerd zijn, dan wel vergelijkbare certificering.

- Configuratiebeheer

Hieronder valt het bijhouden en administreren van alle configuratie-items binnen de ICT omgeving van de OFGV, hun samenhang en het controleren/toetsen van wijzigingen in de ICT omgeving.

In de overeenkomst met de huidige Contractant heeft de OFGV vooral een regierol, controlerol en projectrol, waarbij er wel inzage maar geen mogelijkheid tot aanpassing is. De OFGV wil blijvend geïnformeerd worden over de ICT infrastructuur en de componenten daarbinnen (weten wat waar in het netwerk staat, en wat wel of niet met elkaar verbonden is).

2.5 Eenmalige diensten: Implementatie

Naast de doorlopende diensten omvat de Opdracht ook verschillende eenmalige (projectmatige) diensten. Deze eenmalige diensten hebben betrekking op de eenmalige implementatie van de ICT infrastructuur en levering van de bijbehorende documentatie. Deze implementatie betreft het volledig werkend en gebruiksklaar opleveren van de volledige infrastructuur, waaronder de volledige functionele en technische inrichting, installatie, configuratie, migratie (en conversie van gemigreerde en standaardcontent zoals mailboxen, mappen en bestanden), opleveren van interne en externe koppelingen, en het instrueren van de OFGV Servicedesk, systeembeheer, functioneel beheerders en eindgebruikers.

2.6 Migratie van huidige naar nieuwe omgeving

De OFGV is geen voorstander van een 'big-bang' migratie op een vooraf gestelde datum. De wens van de OFGV is om 'naast' de huidige ICT infrastructuur de nieuwe ICT infrastructuur op te bouwen.

De manier waarop de migratie vormgegeven kan worden, wordt gevraagd bij Open Vraag O20 en O21.

Een overzicht van te migreren onderdelen wordt toegevoegd bij de publicatie van de Gunningsleidraad.

2.7 Overeenkomst

Voor onderhavige Opdracht wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van drie (3) jaar en daarna twee (2) maal een optionele verlenging van twee (2) jaar, met dien verstande dat Contractant deze eventuele verlenging(en) dient te accepteren.

2.7.1 Prijscriterium

Voor onderhavige Opdracht gaat een weging voor de prijs gelden. Hierbij zijn structurele jaarlijkse kosten alsmede de eenmalige kosten inbegrepen. Deze 'totaalprijs' wordt ook wel TCO (Total Cost of Ownership) genoemd.

De totaalprijs wordt berekend over de maximale looptijd van de Overeenkomst van zeven (7) jaar en gebaseerd is op het aantal onderdelen die door de OFGV worden afgenomen. De onderdelen voor de totaalprijs worden opgenomen in de Gunningsleidraad.

2.7.2 Overige kaders en randvoorwaarden

- De OFGV heeft een werkgroep geformeerd, bestaande uit medewerkers die gespecialiseerd zijn in de inhoudelijke facetten van informatiemanagement, inkoop, ICT, functioneel (en technisch) beheer, projectmanagement en waar nodig specialisten op onderdelen, die nauw betrokken zijn bij de aanbesteding.
- De OFGV heeft als uitgangspunt dat medewerkers tijd- en plaats onafhankelijk kunnen werken. Medewerkers gebruiken thin clients, tablets (iPad's) en smartphones (Apple en Samsung) voor de uitvoering van taken.

- Binnen de OFGV wordt het principe van flexwerken toegepast. Er zijn ruimtes voor bijvoorbeeld overleggen, concentratie, tuinconcept, etc. De werkplekken zijn standaard.
- De OFGV stelt hoge eisen aan de veiligheid van informatie en verwacht een passend niveau dat is in te stellen in en/of rondom de (functionele) onderdelen van de ICT infrastructuur (servers, databases, werkplekken, et cetera).
- De OFGV heeft als belangrijke doelstelling duurzaamheid geformuleerd. De duurzaamheid is doorgetrokken in de keuze voor de manier waarop de bedrijfsvoering is ingericht (papierloos) en de keuze voor materiele goederen die op een duurzame wijze zijn vervaardigd, hergebruikt worden, of duurzaam vernietigd worden.

3. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de procedure van de aanbesteding voor de ICT infrastructuur toegelicht. Na de inleiding (paragraaf 3.1) wordt ingegaan op het stellen van vragen (paragraaf 3.2), vereisten voor (het indienen van) een Verzoek tot Deelname (paragraaf 3.3) en de toetsing en kwalitatieve selectie van Gegadigden (paragraaf 3.4), en de wijze waarop de beoordeling plaatsvindt (paragraaf 3.5). Tot slot wordt de selectie van de Top-5 Gegadigden en de voorlopige planning (paragraaf 3.6 resp. paragraaf 3.7) uiteen gezet.

3.1 Inleiding

Dit is een niet-openbare Europese aanbesteding (aanbesteding met voorselectie) conform de Aanbestedingswet.

Voor deze Opdracht wordt geen gebruik gemaakt van percelen. De OFGV is nadrukkelijk op zoek naar een totaaloplossing voor de ICT infrastructuur en het ondersteunen op het gebied van (technisch) beheer. Deze totaaloplossing wordt aangeboden door één Contractant.

De samenstelling en complexiteit van de gewenste oplossing rechtvaardigt in dit kader de gunning aan één marktpartij, teneinde fragmentatie van de Opdracht - en de daarmee inherente risico's bij de implementatie en/of uitvoering daarvan - te minimaliseren.

Publicatie via TenderNed

De communicatie van deze aanbesteding wordt via TenderNed gepubliceerd. In elk document wordt bij de publicatie altijd het kenmerk (160520) van onderhavige aanbesteding opgenomen.

3.1.1 Aanmelden

Naast een zelfstandige Inschrijving kan een Inschrijver ook een Inschrijving als Hoofdaannemer of als Combinatie een Verzoek tot Deelname indienen.

- Aanmelden als Hoofdaannemer
 - Een Hoofdaannemer stelt zich met Inschrijving hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele Opdracht. Dus ook voor de werkzaamheden die door Onderaannemers in opdracht van Hoofdaannemer worden uitgevoerd.
 - Wanneer een Hoofdaannemer een beroep doet op de Onderaannemer om aan de geschiktheidseisen te voldoen, is de Hoofdaannemer verplicht deze Onderaannemer bij de Inschrijving te vermelden. De relatie Hoofdaannemer – Onderaannemer mag in de periode van de Opdracht niet verbroken worden.
- Aanmelden als Combinatie

Wanneer Hoofdaannemer zich inschrijft in de vorm van een Combinatie dienen alle leden van de Combinatie vermeld te worden bij de Inschrijving. Alle leden van de Combinatie dienen afzonderlijk een UEA in te vullen en via de Hoofdaannemer aan te bieden.

- De afzonderlijke combinanten zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de (deugdelijke en tijdige) uitvoering van de Opdracht.
- In geval van een Combinatie dient er één aanspreekpunt (de Hoofdaannemer) te zijn die zorg draagt voor de onderlinge correspondentie, communicatie, opdrachtverstrekking, betalingen, en verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de Combinatie. De facturering geschiedt door de Hoofdaannemer. De Opdrachtgever is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor de handelingen van de individuele leden van de Combinatie. De leden van de Combinatie, anders dan de Hoofdaannemer, kunnen geen (rechts)handelingen afdwingen (bijvoorbeeld het betalen van bedragen).
- De Combinatie kan na Aanmelding niet meer van samenstelling wijzigen.

3.1.2 Aanbesteding met 2 fasen: (1) Selectie en (2) Inschrijving.

Deze aanbestedingsprocedure valt uiteen in twee (2) fasen:

- (1) de selectiefase
- (2) de inschrijvingsfase

De inschrijvingsfase wordt nader uitgewerkt in de Gunningsleidraad. De selectiefase in deze Selectieleidraad.

● Selectiefase

In de selectiefase kunnen alle Geïnteresseerden - o.b.v. onderhavige Selectieleidraad – een VtD (Verzoek tot Deelname) indienen. Zij heten vanaf dat moment Gegadigden. In de Selectieleidraad wordt beschreven op welke wijze een VtD dient te worden opgesteld en ingediend (zie hiervoor paragraaf 3.3). Daarbij hebben Geïnteresseerden de gelegenheid tot het stellen van vragen (paragraaf 3.2), welke worden beantwoord door middel van de Nota van Inlichtingen (NvI).

Op grond van de achtereenvolgende toetsing op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen (zie paragraaf 3.4) worden de (maximaal) vijf best scorende Gegadigden (wanneer zij voldoen aan alle in deze Selectieleidraad gestelde eisen) - de zogeheten Top-5 Gegadigden - uitgenodigd om in te schrijven. Alle Gegadigden ontvangen hiervan een schriftelijke mededeling (zie paragraaf 3.6).

● Inschrijvingsfase

Bij aanvang van de inschrijvingsfase ontvangen de Top-5 Gegadigden de Gunningsleidraad, op basis waarvan de inschrijving plaatsvindt. Daarbij hebben Inschrijvers de gelegenheid tot het stellen van vragen door middel van een Nota van Inlichtingen (NvI).

Na indiening van de Inschrijvingen (Gegadigden heten vanaf dat moment Inschrijvers) worden deze beoordeeld volgens de in de Gunningsleidraad gestelde gunningcriteria.

Op grond van de beoordeling (op eisen, gesloten en open vragen) en de bijbehorende prijzen wordt uiteindelijk een voornemen tot gunning uitgesproken aan de Inschrijver die de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft gedaan en die aan alle in de Gunningsleidraad gestelde eisen voldoet.

Wanneer aan (alle) gestelde eisen is voldaan, en de bezwaartermijn is verstreken, wordt de definitieve gunning bepaald. Deze wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan alle Inschrijvers.

3.2 Het stellen van vragen

Tijdens de selectiefase en de inschrijvingsfase is het mogelijk om vragen te stellen door middel van een Nota van Inlichtingen. Alle vragen en antwoorden worden geanonimiseerd en gelijktijdig door middel van deze Nota van Inlichtingen (NvI) gepubliceerd op TenderNed. Eventuele aanvullingen en/of correcties op de Selectieleidraad worden eveneens middels deze NvI kenbaar gemaakt.

Geïnteresseerden kunnen tot **maandag 14 mei 2018 12:00 uur (Nederlandse tijd)** vragen stellen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure, selectieleidraad, etc. Daarbij dient er aangegeven te worden op welk(e) element(en) een vraag betrekking heeft.

Vragen die na de sluitingsdatum maandag 14 mei 2018 12:00 uur worden ingediend worden niet in behandeling genomen en niet beantwoord.

3.3 Verzoek tot Deelname

Aanmelding als Gegadigde geschiedt d.m.v. indiening van een Verzoek tot Deelname (VtD). Een VtD bestaat uit de volgende bijlagen die door Gegadigde worden ingevuld (zie paragraaf 3.4).

- Een Verzoek tot Deelname op briefpapier van Gegadigde
- Een volledig ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage UEA)
- Een volledig ingevuld Invulformulier Open vragen (Bijlage Invulformulier Open Vragen).

De sluitingsdatum en -tijd voor het indienen van een VtD is:

<p style="text-align: center;">Vrijdag 1 juni 2018 vóór 12:00 uur Nederlandse tijd.</p>
--

Aanmelding als Gegadigde geschiedt d.m.v. indiening van een Verzoek tot Deelname (VtD). Het VtD bestaat uit het Verzoek tot Deelname en de bijlagen zoals opgenomen in paragraaf 3.4.

Minimum vereisten

(De indiening van) het VtD dient te voldoen aan de volgende minimumvereisten. Indien dit niet het geval is, wordt het VtD terzijde gelegd en wordt de betreffende Gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Na verstrijking van de indieningstermijn wordt de "digitale kluis" van TenderNed met de ingediende VtD's geopend. De opening is niet openbaar.

- Het VtD dient uiterlijk **vrijdag 1 juni 2018 om 12:00 uur (Nederlandse tijd)** te zijn ontvangen in de "digitale kluis" van TenderNed (u ontvangt hiervan een ontvangstbewijs van TenderNed).
- De uitsluitend via TenderNed ingediende stukken dienen te worden ingediend in de vorm van één of meer PDF-bestanden. Alle betreffende bestanden dienen als origineel en rechtsgeldig ondertekend te zijn door dezelfde ondertekeningsbevoegde perso(o)n(en) die het UEA heeft of hebben ondertekend. De inhoud van dit rechtsgeldig ondertekende originele exemplaar is te allen tijde leidend.

- Het VtD dient volledig in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Door indiening van het VtD verklaart Gegadigde zich bereid en in staat om gedurende de gehele aanbestedingsprocedure eventuele verduidelijkingsvragen binnen 48 uur schriftelijk (via TenderNed) te beantwoorden.
- Bovendien stelt de OFGV het op prijs als het bestand is opgemaakt in A4-formaat en de bestandsnaam van elk digitaal bestand de naam van de betreffende Gegadigde bevat (voorbeeld: naamgegadigde_bestandsaanduiding_OFGV_2018.bestandsextensie).

3.4 Toetsing en kwalitatieve selectie

Conform de niet-openbare procedure zoals bedoeld in de Aanbestedingswet vindt toetsing en kwalitatieve selectie van Gegadigden plaats alvorens een aantal Gegadigden uit te nodigen in te schrijven. In de Aanbestedingswet zijn de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria vermeld voor de toetsing en kwalitatieve beoordeling en selectie van Gegadigden. Eén en ander is in deze Selectieleidraad nader uitgewerkt. Het niet voldoen leidt tot uitsluiting van de procedure.

Indien een Gegadigde of Inschrijver op enig moment gedurende het verloop van deze aanbestedingsprocedure niet meer aan de in onderhavige Selectieleidraad beschreven uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria voldoet, kan dit alsnog leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Gegadigden of Inschrijvers zijn verplicht de OFGV tijdig in kennis te stellen van wijzigingen in hun omstandigheden die uitsluiting op grond van de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria tot gevolg kunnen hebben.

Uitsluitingsgronden

Gegadigde dient aan te tonen zich niet te bevinden in één of meer situaties zoals bedoeld in art. 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet. Hiervoor dient Gegadigde het UEA voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten in te vullen zoals opgenomen in Bijlage UEA.

Daarnaast dient Gegadigde te verklaren zich niet in een situatie te bevinden zoals bedoeld in Deel III A, Deel III B en Deel III C van dit UEA (zie aldaar).

Om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn, wordt gevraagd bij het VtD de volgende bewijsstukken aan te leveren.

Inschrijver dient de volgende bewijsstukken mee te sturen:

- **Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage UEA)**

Voor zijn VtD dient Gegadigde de UEA voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten (bijlage UEA) volledig en naar waarheid in te vullen.

- **Een non-faillissementsverklaring van de Rechtbank**, niet ouder dan zes (6) maanden.
- **Een verklaring van de Belastingdienst** dat is voldaan aan de verplichtingen op grond van de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen m.b.t. betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, niet ouder dan zes (6) maanden.

Minimum geschiktheidseisen

Gegadigde dient te voldoen aan een aantal minimum geschiktheidseisen als bedoeld in art. 2.90 Aanbestedingswet. Hiervoor dient Gegadigde de UEA voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten in te vullen zoals opgenomen in bijlage UEA, alsmede de betreffende aanvullende bijlagen: een non-faillissementsverklaring van de Rechtbank en een verklaring van de Belastingdienst.

Als bewijs voor het aantonen van de belangrijkste kerncompetenties moet Gegadigde antwoord geven op de in de Bijlage Invulformulier Open vragen. De aanlevering van de antwoorden geschiedt door middel van de betreffende Bijlage Invulformulier Open vragen.

Selectiecriteria

Teneinde het aantal tot het doen van een Inschrijving uit te nodigen Gegadigden te beperken, wordt er binnen de Gegadigden een rangorde aangebracht. Hiertoe worden de Aanmeldingen inhoudelijk beoordeeld (zie paragraaf 3.5 bij 'beoordelingssystematiek'). Op grond daarvan worden de (maximaal) vijf best scorende Gegadigden (Top-5 Gegadigden) uitgenodigd in te schrijven (zie paragraaf 3.5).

3.5 Beoordeling

De beoordeling van de VtD's geschiedt in twee rondes:

- Ronde 1: beoordeling van de eisen.
- Ronde 2: beoordeling van de open vragen.

• Ronde 1: eisen

Van alle ingediende VtD's die aan de betreffende minimumvereisten voldoen (zie paragraaf 3.4 voor de uitsluitingsgronden) worden de eisen zoals opgenomen in de Selectieleidraad en de gevraagde bijlagen) gecontroleerd. Een VtD dat niet aan alle gestelde eisen voldoet, wordt terzijde gelegd. De betreffende Gegadigde wordt daarmee uitgesloten van verdere deelname aan de procedure.

Gegadigde dient hiertoe de betreffende eisen uitsluitend met 'JA' te beantwoorden, en - uitsluitend als daar bij de betreffende eis expliciet om gevraagd wordt - te voorzien van het aldaar gevraagde bewijs. Indien Gegadigde zich niet expliciet akkoord verklaart met een eis ('JA' zonder enige toelichting o.i.d.), geldt dit als voorbehoud en wordt het VtD terzijde gelegd. Daarmee wordt de betreffende Gegadigde uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

• Ronde 2: beoordeling van de open vragen

Van de resterende VtD's worden de open vragen, zoals aangeleverd met bijlage Invulformulier Open vragen, beoordeeld.

Beoordelingssystematiek

De beoordeling van de open vragen geschiedt door een team van ten minste drie beoordelaars die werkzaam zijn bij de OFGV in een aan de Opdracht gerelateerd vakgebied en onafhankelijk van elkaar beoordelen.

Open vragen worden beoordeeld door middel van punten die worden toegekend aan de kwaliteit van het antwoord. Iedere beoordelaar kent op elke open vraag punten toe.

De beoordeling van ieder onderdeel geschiedt o.b.v. de mate waarin het antwoord van Gegadigde voldoet aan de omschrijving van het betreffende onderdeel in het invuljabloon (zie Bijlage Invulformulier Open Vragen). Wanneer een bepaald onderdeel (tabelregel) ontbreekt of niet is beantwoord, scoort dit onderdeel geen (0) punten.

De punten van alle beoordelaars worden per kerncompetentie opgeteld teneinde een score per kerncompetentie te genereren. Deze scores worden gewogen (zie selectiecriteria). De optelsom van alle scores bepaald de totaalscore per selectie criterium.

De vijf (5) Inschrijvers die (1) voldoen aan alle in deze Selectieleidraad gestelde eisen en (2) behoren tot de 5 hoogste totaalscores, worden één van de Top-5 Gegadigden.

Kerncompetenties

De Gegadigde dient op elke kerncompetentie vergelijkbare opdrachten te hebben verricht. De kerncompetenties worden hieronder beschreven.

De kerncompetenties zijn:

1. De levering, inrichting, het beheer en het onderhoud van (reeds aanwezige of te vervangen) hardware en software van de ICT infrastructuur (flexibel en toekomstbestendig).
2. Het koppelen, beheren en onderhouden van (rand)apparatuur en 'mobile devices' zoals notebooks, tablets, smartphones, printers, en A/V-apparatuur (anytime, anywhere, anydevice).
3. Het vormgeven van dienstverlening waarbij de klant OFGV centraal staat en u als leverancier zichtbaar bent (partnership) en over expertise beschikt (gecertificeerd personeel).
4. Het garanderen van een stabiele, solide en continue ICT infrastructuur en werkplek voor alle medewerkers. U werkt aan constructieve oplossingen en voorziet tijdig knelpunten.
5. Het garanderen van een veilige omgeving waarbij de veiligheid van data en informatie centraal staat, bij uitval (bij u als bij de klant) uitgeweken kan worden teneinde de bedrijfsvoering te continueren.

De kerncompetenties zijn opgenomen in de vorm van open vragen. De Inschrijver dient alle open vragen te beantwoorden wil Gegadigde niet uitgesloten worden van deze aanbesteding. De Open vragen doen een beroep op uw visie of aanpak met betrekking tot een specifiek onderdeel of thema binnen de kerncompetentie.

De open vragen zijn te vinden in Bijlage Invulformulier Open vragen.

Selectiecriteria

Alle resterende Gegadigden worden vervolgens gerangschikt aan de hand van de selectiecriteria. De beoordelingsaspecten zijn tevens selectiecriteria. Hiertoe worden van elk beoordelingsaspect meerdere open vragen beantwoord waarvan de eindscores van elk open vraag mee weegt in het beoordelingsaspect - rekening houdend met de wegingen in tabel 2 – en opgeteld worden tot een totale score.

Voor elke Gegadigde wordt een gemiddelde totaalscore berekend per beoordelingsaspect. Elke beoordeling wordt daarbij gelijk gewogen en er vindt geen (tussentijdse) afronding plaats.

Selectiecriteria	Weging
Beoordelingsaspect 1: beheer en onderhoud van de ICT- en/of netwerkinfrastructuur	25%
Beoordelingsaspect 2: beheer en onderhoud van werkplekken en (rand)apparatuur	15%
Beoordelingsaspect 3: waarmaken van kwaliteit van (lokale) dienstverlening	25%
Beoordelingsaspect 4: waarborgen van (informatie)veiligheid en kwaliteit	20%
Beoordelingsaspect 5: ervaring met installatie, migratie en project	15%
Totaal	100%

Tabel 2: Weging selectiecriteria

3.6 Top-5 Gegadigden

Gegadigden worden aan de hand van de gemiddelde totaalscore gerangschikt. De (maximaal) vijf (5) best scorende Gegadigden (de zogeheten Top-5 Gegadigden) worden geselecteerd en uitgenodigd in te schrijven. Indien sprake is van een exact gelijke totaalscore van de nummers vijf en zes - en eventueel meer Gegadigden – prefereert de hoogste score op beoordelingsaspect 3. Indien er sprake is van een gelijke score op beoordelingsaspect 3 dan geeft de score op beoordelingsaspect 1 en 2 samen de doorslag.

Mogelijkheid tot bezwaar

De OFGV deelt het besluit van de selectie van de Top-5 Gegadigden vervolgens gemotiveerd mede via TenderNed aan alle Gegadigden. Gegadigden die niet worden toegelaten tot de gunningsfase, het selectiebesluit betwisten en daartegen in rechte wensen op te komen, dienen op straffe van verval van rechten binnen een fatale termijn van tien (10) dagen na verzending van het besluit van selectie - door middel van het betekenen van een dagvaarding - een kortgedingprocedure aanhangig te maken bij de arrondissementsrechtbank Midden-Nederland te Lelystad. Wanneer dit niet het geval is, wordt de Gunningsleidraad verspreid onder de Top-5 Gegadigden.

Indien één of meer Gegadigden zich terugtrekken na het moment waarop het selectiebesluit is medegedeeld, worden er geen andere partijen meer toegevoegd.

3.7 Voorlopige planning

In onderstaande tabel wordt de planning van de belangrijkste activiteiten benoemd.

Selectiefase	
Publicatie Selectieleidraad	Vrijdag 27 april 2018
Deadline indienen vragen NvI selectiefase	Maandag 14 mei 2018 - 12:00 uur NL tijd
Publicatie Nota van Inlichtingen selectiefase	Woensdag 23 mei 2018
Deadline indienen Aanmelding (VtD)	Vrijdag 1 juni 2018 - 12:00 uur NL tijd
Bekendmaking Top-5 Gegadigden	Vrijdag 8 juni 2018
Inschrijvingsfase	
Publicatie Gunningsleidraad	Maandag 11 juni 2018
Deadline indienen vragen t.b.v. NvI gunningsfase	Woensdag 20 juni 2018 12:00 uur NL tijd
Publicatie antwoorden NvI gunningsfase	Donderdag 28 juni 2018
Deadline indienen offertes	Maandag 16 juli 2018 12:00 NL tijd
Voorlopige gunning	Woensdag 8 augustus 2018
Definitieve gunning	Maandag 10 september 2018

Tabel 3: voorlopige planning aanbestedingsprocedure

Bijlage

niet-Openbare aanbesteding voor 'de levering, het onderhoud en het beheer van de ICT infrastructuur en uitvoering van (technisch) beheer'

voor de Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek (OFGV).

Toelichting op bijlagen

Inleiding

Aanmelden als Gegadigde geschiedt d.m.v. indiening van een Verzoek tot Deelname (VtD). Het VtD bestaat uit de volgende bijlagen:

1. Verzoek tot Deelname (VtD) in de vorm van een brief (voorzien van logo en contactgegevens van Gegadigde)
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA): ingevuld en ondertekend door tekeningsbevoegde(n) van Gegadigde
3. Bijlage Invulformulier Open vragen (voorzien van handtekening)
4. Overige bijlagen (door u zelf te bepalen).

De bijlagen dienen te worden geüpload via TenderNed op **vrijdag 1 juni 2018 vóór 12:00 uur (Nederlandse tijd)**.

Bijlage Open vragen

Kerncompetentie 1 Beheer en onderhoud van de ICT-infrastructuur

De levering, inrichting, het beheer en het onderhoud van (reeds aanwezige of te vervangen) hardware en software van de ICT infrastructuur (flexibel en toekomstbestendig).

O1 Beheer en onderhoud ICT-infrastructuur (50 punten)

Geef aan op welke manier u het beheer en onderhoud van de ICT-infrastructuur voor de OFGV vorm kan geven. Ga in uw beantwoording in op minimaal de volgende onderwerpen.

- De dienstverleningsvorm (PaaS, IaaS, SaaS, (publieke/private) Cloud, of hybride) voor het beheren en onderhouden van de ICT infrastructuur op afstand;
- De te beheren netwerkdelen (patchserver, routers, switches, wifi, bekabeling, etc.) op de locatie van de OFGV te Lelystad;
- Onderhoud in termen van vervanging van onderdelen, (major en minor) releases, updates, upgrades, etc.;
- De (regie)rol, activiteiten en inhoud van werkzaamheden van de eigen Servicedesk van de OFGV en de wijze waarop de Servicedesk van de OFGV op de hoogte gehouden wordt van wijzigingen (serverdocumentatie, netwerktekeningen, instellingen, et cetera.);
- Overige volgens u relevante onderwerpen.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O2 Kantoorautomatisering (30 punten)

De OFGV werkt momenteel met Windows Server 2008 R2 en Microsoft Office 2010. Daarnaast zijn alle werkplekken voorzien van een reeks van kantoor toepassingen (zoals Microsoft Lync, Sharefile, etc.). Het merendeel van de applicaties worden als SaaS afgenomen en beschikken over functionele onderdelen die de Microsoft Office toepassingen (met name Word en Excel) aanroepen.

Welke kantoorautomatisering zou u aanbieden om alle werkplekken van software te voorzien. Ga hierbij in op de volgende onderwerpen.

- Kantoor toepassingen worden aangeroepen door SaaS applicaties;
- Specifieke vragen kunnen worden doorgezet naar de leverancier (partnership);
- Kantoor toepassingen zijn ook bruikbaar op 'mobile devices' en/of via telewerken.

Momenteel worden kantoor toepassingen aangeboden via Citrix en wordt gewerkt op thin clients. Op welke manier zou u de door u aangeboden kantoor toepassingen aanbieden, rekening houdend met de door u aangeboden werkplekken (zie O6 t/m O9).

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O3 Redundantie, Uitwijk en Disaster Recovery (30 punten)

Nu beschikt de OFGV niet over een redundante uitvoering van de ICT-infrastructuur. Om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen, is het de wens van de OFGV om bij uitval, crisis, o.i.d. over te kunnen schakelen op een redundante omgeving of gebruik te kunnen maken van herstel maatregelen van de ICT infrastructuur.

Beschrijf minimaal 3 maar maximaal 5 maatregelen die u kunt aanbieden om de continuïteit van de bedrijfsvoering van de OFGV te waarborgen.

Ga bij uw beantwoording minimaal in op:

- De scope van de maatregelen (voor welk risico is de maatregel van toepassing?);
- De impact of de complexiteit van de maatregel op de ICT infrastructuur;
- De impact op de kosten van het beheer en onderhoud van de ICT infrastructuur.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O4 Beschikbaarheid en performance (50 punten)

Beschrijf op welke manier u de beschikbaarheid en performance van de ICT-infrastructuur voor de OFGV kan waarborgen. Hiermee wordt de beschikbaarheid en performance van zowel de ICT infrastructuur bedoeld alsmede die van werkplekken en 'mobile devices' zoals smartphones en tablets. Ga in uw beantwoording in op minimaal de volgende onderwerpen.

- Methoden voor het benaderen van de ICT infrastructuur door meerdere (150) gelijktijdige gebruikers (load balancing, e.d.);
- Software voor het beschikbaar stellen van de werkplekomgeving (beschikbaar stellen van kantoorautomatisering, software) via werkstations, telewerken en 'mobile devices';
- Maatregelen (inrichtingskeuzes) voor het bevorderen van performance (snelheid) op alle type werkplekken (denk hierbij bijvoorbeeld aan het werken met – en uitwisselen van – zware bestanden en/of toepassingen).

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O5 Locatie en inrichting datacenter en opslag data (40 punten)

Beschrijf de locatie en inrichting van het datacenter en de opslag van data. Ga in uw beantwoording in op minimaal de volgende onderwerpen.

- Het waarborgen van de stabiliteit van de interne netwerkapparatuur op locatie van de OFGV d.m.v. (remote) monitoring, onderhoud en beheer;
- Met specifieke aandacht voor de stabiliteit en performance van het Wifi netwerk, voor zowel medewerkers (etage 2, 3 en 4), gasten (etage 2, 3 en 4) als cursisten (4^e etage);
- De locatie en inrichting van het datacenter en de (veiligheids)maatregelen die getroffen zijn voor bijvoorbeeld logging, back-ups, redundantie, uitwijk en/of restoring;
- De mogelijkheden voor flexibele opslagcapaciteit waarbij informatie centraal en benaderbaar wordt opgeslagen (geen versnippering);
- Overige volgens u relevante onderwerpen.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

Kerncompetentie 2 beheer en onderhoud van werkplekken en (rand)apparatuur

Het koppelen, beheren en onderhouden van (rand)apparatuur en 'mobile devices' zoals notebooks, tablets, smartphones, printers, en A/V-apparatuur (anytime, anywhere, anydevice).

O6 Werkplekconcept (50 punten)

Binnen de OFGV wordt het beleid van flexibel werken gehanteerd. De OFGV beschikt over ongeveer 100 werkplekken op kantoor (thin clients met 2 monitoren). Ongeveer 90% van de medewerkers maakt gebruik van mobiele werkplekken om thuis op buitenlocaties te werken (telewerken). De OFGV maakt voor vaste werkplekken op kantoor gebruik van thin clients en monitoren (24 inch). Daarnaast zijn medewerkers (een deel daarvan) uitgerust met notebooks (laptops, uitleen), tablets (iPad Pro 2016 9.7), en/of een smartphone (Samsung 7 of iPhone7).

Omschrijf het door u aan te bieden werkplekconcept dat u voor ogen heeft om aan te bieden aan de OFGV. Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen.

- Uw visie op de ontwikkeling van werkplekconcepten voor vergelijkbare organisaties;
- Uw strategie en aanpak om uw werkplekconcept te beheren, te onderhouden en te beveiligen;
- De mate waarin medewerkers op elke plek (anywhere), op elk tijdstip (anytime), kunnen werken ongeacht het type device (anydevice).

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O7 Type werkstations (40 punten)

Momenteel hanteert de OFGV flexibele werkplekken die voorzien zijn van ongeveer 100 thin clients met bijbehorende randapparatuur (2 monitoren, toetsenbord en muis).

De wens van de OFGV is om werkplekken te realiseren die steeds meer grafische toepassingen en bewerkingen aan kunnen. Voorbeelden hiervan zijn audio, video en grafische prestaties (werken met geografische kaarten en viewers) en verwerken van veel data voor het tonen op een kaart of voor een rapportage. Kunt u aangeven welke type werkstations zich hiervoor leent en aan welke (technische) voorwaarden (gerelateerd aan de technische infrastructuur) werkstations moeten voldoen.

Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen.

- Prestaties van werkplekken (rekenkracht, visuele weergave, videokaart, et cetera...);
- Beveiliging van werkplekken (niet lokaal installeren of bestanden lokaal opslaan);
- Koppeling met centrale opslagcapaciteit en/of informatiesystemen (SaaS);
- Centraal beheren van alle werkstations (patchen, updaten, et cetera).

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O8 Vervangen van werkplekken (30 punten)

Momenteel hanteert de OFGV flexibele werkplekken die voorzien zijn van ongeveer 100 thin clients met bijbehorende randapparatuur (toetsenbord en muis). Deze dienen op vervangen te worden. Kunt u uw aanpak omschrijven waarbij alle werkplekken vervangen worden door nieuwe werkstations zonder daarbij de continuïteit van de bedrijfsvoering te verstoren?

Ga in uw beantwoording in op de volgende onderwerpen.

- Het bestellen en leveren van de nieuwe werkstations (bestel- en/of levertermijn);
- De doorlooptijd van het vervangen van ongeveer 100 werkstations (ter plaatse);
- De garantie op het leveren van eenzelfde type thin client voor meerdere jaren;
- Het patchen van alle nieuwe werkstations (vooraf of tijdens vervanging);
- Het werkend opleveren van de nieuwe werkstations icm randapparatuur;
- Het afvoeren en/of vernietigen van de oude werkstations (thin clients).

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O9 Beheer van werkplekken (40 punten)

Momenteel maakt de OFGV geen gebruik van Mobile Device Management (MDM). De OFGV heeft wel de intentie om een MDM toe te passen voor het beheer van 'mobile devices' zoals notebooks, tablets en smartphones.

Daarnaast is er op locatie van de OFGV randapparatuur aanwezig dat aangesloten dient te worden op de ICT infrastructuur van de OFGV.

Omschrijf – mede gebaseerd op het door u aan te bieden werkplekconcept dat u voor ogen heeft – de mogelijkheden om werkplekken en 'mobile devices' te beheren via een MDM, EN randapparatuur aan te sluiten op de ICT-infrastructuur. Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen.

- Een MDM oplossing voor alle 'mobile devices';
- Het aansluiten van printers ('follow me' oplossing);
- Het aansluiten van één kassa met betaalfunctionaliteit (PIN) op 2^e etage;
- Het eventueel aansluiten van werkplekken op dislocaties op de ICT-infrastructuur.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O10 Geografische toepassingen (40 punten)

De OFGV maakt steeds meer gebruik van software waarbij objecten, modellen, kaarten en/of data visueel (3D) of in video worden getoond. Een beperkte groep medewerkers (maximaal 10) ontwikkelt de data, kaarten en toepassingen. Alle medewerkers gaan steeds meer deze toepassingen raadplegen in het kader van hun taak. Er komt ook een GIS viewer om informatie te tonen.

De intentie is om steeds meer medewerkers van de OFGV te laten werken met geografische toepassingen. Beschrijf op welke wijze u in de door u aangeboden oplossing kan voorzien.

Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen.

- De impact van geografische toepassingen op de ICT infrastructuur;
- De belangrijkste aandachtspunten om een goede performance te behouden;
- Een snelle verwerking van zwaardere toepassingen op/over het netwerk (mede gelet op het gebruik van toepassingen in de vorm van SaaS (VT&H, Zaakstelsel, Bodem, GIS, et cetera);
- Een snelle en goede visuele weergave op de werkplek (zowel de vaste werkplek als de 'mobile devices');
- Een constructie voor een workstation voor een groep van (maximaal) 10 medewerkers om de ontwikkelingen op het gebied van data, kaarten en toepassingen uit te voeren;
- Overige volgens u relevante onderwerpen.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

Kerncompetentie 3 waarmaken van kwaliteit van (lokale) dienstverlening

Het vormgeven van dienstverlening waarbij de klant OFGV centraal staat en u als leverancier zichtbaar bent (partnership) en over expertise beschikt (gecertificeerd personeel).

O11 Partnership (50 punten)

De OFGV ziet voor de Opdrachtnemer van ICT diensten een rol weggelegd als partner van de OFGV. De OFGV is nadrukkelijk op zoek naar een partner die op zakelijk niveau (de kwaliteit van 'meetbare' dienstverlening) en persoonlijk niveau (onderlinge relaties) in staat is om ondersteuning te bieden bij bijvoorbeeld het ontwikkelen van een strategisch richting, de technische ondersteuning bij projecten kan verzorgen (architectuur, consultancy, technische uitvoering, etc.), en behulpzaam is bij het oplossen van technisch complexe (al dan niet geëscaleerde) vraagstukken.

Kunt u aangeven op welke manier u invulling geeft aan uw partnership met de OFGV. Geef in uw beantwoording aan welke voorbeelden van werkwijzen u toepast bij andere klanten.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O12 Bijdrage aan doelstellingen van de OFGV (40 punten)

De OFGV heeft als doelstelling geformuleerd dat zij een betrouwbare, deskundige en professionele partner is voor deelnemers (de gemeenten en provincies binnen de gemeenschappelijke regeling). De informatievoorziening dient in het teken te staan van deze doelstelling. Dit betekent dat de ICT infrastructuur een betrouwbare, veilige en schaalbare omgeving is dat een solide fundament vormt voor de uitvoering van alle taken van de OFGV.

Daarnaast dienen ook technologische ontwikkelingen op het gebied van informatie-uitwisseling en het toepassen van grafische toepassingen ondersteund te worden.

Beschrijf op concrete wijze op welke manier u een bijdrage kunt leveren aan de doelstellingen van de OFGV. Ga in uw beantwoording minimaal in op de volgende onderwerpen.

- Het vertalen van (strategische) doelstellingen naar concrete projecten of maatregelen;
- De vorm voor samenwerking om te komen tot solide doch pragmatische oplossingen;
- De wijze waarop u de OFGV kunt ondersteunen en adviseren bij diverse projecten.

In uw beantwoording kunt u gebruik maken van voorbeelden of referenties die u heeft gerealiseerd bij vergelijkbare organisaties.

Voor de doelstellingen van de OFGV verwijzen wij u naar de website van de OFGV www.ofgv.nl.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O13 Kwaliteit van dienstverlening (50 punten)

Beschrijf op welke wijze u de kwaliteit van dienstverlening waarmaakt, aantoot en continu verbetert.

Ga bij uw beantwoording in op de volgende onderwerpen.

- De werkwijze, organisatie, aanpak en verantwoording van uw Servicedesk;
- De bereikbaarheid binnen (min. 08:00 – 17:00 uur) en buiten kantoor tijden;
- Uw aanpak en communicatie bij calamiteiten binnen en buiten kantoor tijden;
- De mogelijkheden om op locatie langs te komen voor het afhandelen van problemen die niet 'remote' kunnen worden opgelost;
- De manier waarop u uw werkzaamheden rapporteert en verantwoord aan de OFGV (ook in geval van escalatie).
- De eisen die u stelt aan de opleiding, certificering van de medewerkers bij de helpdesk, de 2^e lijn, maar ook bij de accountmanager voor het bespreken van het SNO.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O14 Training en instructie (40 punten)

Het is de wens van de OFGV dat de Servicedesk zelfstandig bepaalde werkzaamheden (incidentenbeheer, standaardwijzigingen door voeren, et cetera) blijven uitvoeren. Hier dient een opleiding, training of instructie aan vooraf te gaan.

Beschrijf op welke manier u de medewerkers van de Servicedesk – zowel bij oplevering van de ICT infrastructuur alsmede continu uit hoofde van beheer en onderhoud – blijvend op de hoogte houdt van de laatste wijzigingen en trainingen en instructies aanbied om de kennis op het juiste niveau te houden.

Ga bij uw beantwoording minimaal in op:

- Instructie van de werkzaamheden die door de OFGV zelf (kunnen) worden uitgevoerd;
- Instructie of training voor het gebruik van specifieke softwaretools o.i.d.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O15 Servicedesk OFGV (20 punten)

De OFGV wenst de volledige ICT infrastructuur – en het technisch en applicatiebeheer uit te laten voeren door Contractant – maar zelf regie te houden en een deel van de functionele activiteiten zelf uit te voeren door middel van de medewerkers van de Servicedesk van de OFGV.

Kunt u aangeven op welke manier u dit in de door u aangeboden oplossing kan aanbieden, en welke werkzaamheden door u als Contractant respectievelijk door de Servicedesk van de OFGV (kunnen) worden uitgevoerd?

Relateer hierbij aan de in paragraaf 2.4.8 genoemde activiteiten:

- Onderhoud
- Helpdesk
- Rapportages en Verantwoording
- Databasebeheer
- Mobile Device Management (MDM)
- Software- en licentiebeheer
- Hardware contracten
- Beheer certificaten
- Beveiliging
- Configuratiebeheer

N.B.: Houd hierbij rekening met de dienstverleningsvorm die u aanbiedt (zie hiervoor uw antwoord op O1) en de wijze waarop de verantwoordelijkheden/activiteiten zijn verdeeld/georganiseerd.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

Kerncompetentie 4 waarborgen van (informatie)veiligheid en kwaliteit

Het garanderen van een stabiele, solide en continue ICT infrastructuur en werkplek voor alle medewerkers. U werkt aan constructieve oplossingen en voorziet tijdig knelpunten.

O16 Standaardisatie, optimalisatie en continue verbetering (40 punten)

De OFGV heeft als doelstelling geformuleerd dat er nu en in de toekomst gekozen wordt voor solide en veilige oplossingen op het gebied van ICT. Mede met het oog op een beheersbare ICT-infrastructuur dat betaalbaar blijft (geen verrassingen en/of investeringen).

Beschrijf op welke manier u kunt standaardiseren, optimaliseren en continu verbeteren om de ICT infrastructuur beheersbaar en kostenefficiënt te houden. Ga in uw beantwoording nader in op de volgende onderwerpen.

- Standaardisatie op onderdelen om beheer en onderhoud tegen lage kosten uit te voeren;
- Optimalisatie van het gebruik van onderdelen voor meerdere functionaliteiten of doeleinden;
- Continue verbeteringen doorvoeren om de kwaliteit of functionaliteit te bevorderen, of risico's en verstoringen te verminderen;
- Maatregelen om de flexibiliteit, mobiliteit en schaalbaarheid te waarborgen;
- Innoveren door gebruik te maken van (open) standaarden en bewezen technologieën.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O17 Organisatie veiligheid en kwaliteit (60 punten)

Beschrijf de door u getroffen maatregelen ter realisatie en borging van de informatieveiligheid en de wijze waarop dit wordt aangetoond.

Ga in uw beantwoording in op de volgende onderwerpen.

- Te voldoen aan de AVG;
- Veiligheidsbeleid en -normen (gebaseerd op de BIG of NEN-ISO27001/2)
- Maatregelen voor de fysieke veiligheid van uw datacentrum;
- Signalering en verantwoording bij 'aanvallen', 'lekken', et cetera;
- Snelheid van handelen en escalatieniveaus bij calamiteiten;
- Kwaliteitsmanagement, -procedures en -normen (ISO27001).

P.S.: Geef in uw beantwoording de richtlijnen, normen, et cetera waar u aan voldoet.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O18 Dienstverlening en continuïteit (60 punten)

Beschrijf de manier waarop u uw dienstverlening (1^e, 2^e en 3^e lijns) hebt georganiseerd teneinde de continuïteit van de ICT infrastructuur en werkplekken te waarborgen.

Ga hierbij in op minimaal de volgende onderwerpen.

- De wijze voor het melden en registreren van storingen, incidenten en wijzigingen;
- De wijze voor het reageren en oplossen van storingen, incidenten en wijzigingen;
- De mogelijkheden voor het volgen, afhandelen en accepteren van oplossingen;
- Het registreren, behandelen en oplossen van storingen, problemen en incidenten;
- Het plannen, uitvoeren, testen, accepteren en evalueren van updates en releases;
- De rollen (binnen deze processen) waar u gebruik van maakt;
- Overige volgens u relevante onderwerpen.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O19 Single Sign On (SSO) en Autorisatie (40 punten)

De OFGV heeft meerdere softwareapplicaties bij derden gehost in de vorm van een Cloud of SaaS dienstverleningsvorm. Desalniettemin is het de wens van de OFGV om de autorisaties (toegang) voor deze applicaties 'centraal' te beheren en medewerkers door middel van Single-Sign-On (SSO) in te kunnen laten loggen.

Beschrijf maximaal 3 alternatieven waarmee Single-Sign-On en de autorisatie van medewerkers voor verschillende applicaties gerealiseerd kan worden via de ICT infrastructuur.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

3.7.1 Kerncompetentie 5 ervaring met installatie, migratie en project

Het garanderen van een veilige omgeving waarbij de veiligheid van data en informatie centraal staat, bij uitval (bij u als bij de klant) uitgeweken kan worden teneinde de bedrijfsvoering te continueren.

O20 Installatie, migratie en oplevering (50 punten)

Beschrijf uw visie en aanpak met betrekking tot de installatie, migratie en oplevering van de door u aangeboden ICT infrastructuur. Ga in uw beantwoording in op minimaal de volgende onderwerpen.

- Het separaat aan de huidige omgeving opbouwen van de nieuwe ICT infrastructuur;
- Het gefaseerd invoeren van de nieuwe ICT infrastructuur;
- Het vervangen van noodzakelijke en/of specifieke onderdelen;
- Het overzetten en migreren van bestanden en e-mails;
- Het vervangen van alle werkplekken.

Geef in uw beantwoording aan hoe u dit zo eenvoudig en efficiënt mogelijk kan realiseren. En ook binnen welk tijdsbestek (grommazige planning) u dit denkt te kunnen gaan realiseren.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O21 Migratie naar nieuwe omgeving en Livegang (60 punten)

Beschrijf kort en bondig hoe u de inrichtingen, instellingen, parameters, opgeslagen bestanden en mailboxen (geen limitatieve opsomming) (1) migreert naar de nieuwe omgeving, en (2) de livegang realiseert.

Ga in uw beantwoording voor de migratie in op de volgende onderwerpen.

- Belangrijkste stappen ter voorbereiding op de migratie;
- Belangrijkste aandachtspunten bij de fasen van migratie;
- Risico's en bijbehorende maatregelen bij de migratie en livegang.

Ga in uw beantwoording voor de livegang in op de volgende onderwerpen.

- De impact op de organisatie, medewerkers en bedrijfsvoering;
- Belangrijkste aandachtspunten bij de livegang voor een soepele overgang;

Methode en nazorg om na de overgang eventuele problemen direct op te lossen.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O22 Referenties (70 punten)

Beschrijf maximaal 3 referenties van vergelijkbare organisaties als de OFGV (uitvoeringsorganisatie, non-profit, omvang) waar u soortgelijke opdrachten heeft uitgevoerd.

Ga bij uw beantwoording minimaal in op:

- De omvang en/of scope van de opdracht (vergelijkbaar);
- De planning en gerealiseerde doorlooptijd en van de opdracht;
- Het uiteindelijke resultaat en de tevredenheid van de Opdrachtgever;
- De knelpunten die u bent tegengekomen, en de oplossing die u heeft geboden;
- De belangrijkste succesfactoren om samen met Opdrachtgever een succes te realiseren.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

O23 Duurzaamheid (20 punten)

De OFGV heeft duurzaamheid als belangrijke doelstelling in haar beleid geformuleerd. De keuze voor duurzaamheid is bijvoorbeeld doorgetrokken in de manier waarop de bedrijfsvoering is ingericht (papierloos) en de keuze voor materiele goederen die op een duurzame wijze zijn vervaardigd, hergebruikt worden, of duurzaam vernietigd worden.

Kunt u aangeven op welke manier(en) uw organisatie bijdraagt aan de duurzaamheid? Denk hierbij bijvoorbeeld aan energie neutrale maatregelen, koude/warmte pompsystemen, energiebesparende maatregelen, hergebruik en verwerking van afval, et cetera.

Geef in uw beantwoording aan in hoeverre u slaagt in uw doelstellingen.

*Licht uw beantwoording voor zover mogelijk toe in deze cel. Al dan niet voorzien van een grafische weergave, afbeelding of anders. Verwijzingen naar een bijlage zichtbaar maken (**vet gedrukt**).*

EINDE SELECTIELEIDRAAD