

# Selectieleidraad

Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

## ICT- Dienst

Mededingingsprocedure met Onderhandeling

Referentie: SHN2011  
Datum: 5 februari 2021  
Versie: 1.0

# Inhoud

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Definities</b>                                                                   | <b>3</b>  |
| <b>1 Organisatie</b>                                                                | <b>6</b>  |
| 1.1 Algemeen                                                                        | 6         |
| 1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling | 6         |
| 1.3 Beschrijving huidige ICT-situatie                                               | 7         |
| 1.4 Visie                                                                           | 10        |
| <b>2 Opdrachtschrijving</b>                                                         | <b>14</b> |
| 2.1 Doelstelling en looptijd van de opdracht                                        | 14        |
| 2.2 Omschrijving van de opdracht                                                    | 14        |
| 2.3 Overeenkomst/Verwerkersovereenkomst/Algemene Inkoopvoorwaarden SHN en SPH.      | 16        |
| 2.4 Eisen aan de opdracht                                                           | 16        |
| 2.5 Percelen                                                                        | 17        |
| 2.6 Varianten                                                                       | 17        |
| 2.7 Marktconsultatie                                                                | 17        |
| <b>3 Beschrijving Aanmeldingsprocedure</b>                                          | <b>18</b> |
| 3.1 De procedure                                                                    | 18        |
| 3.2 De publicatie                                                                   | 18        |
| 3.3 Auteursrechten                                                                  | 18        |
| 3.4 Merknamen                                                                       | 18        |
| 3.5 Melding onjuistheden                                                            | 18        |
| 3.6 De planning van de aanbesteding                                                 | 18        |
| 3.7 De communicatie                                                                 | 19        |
| 3.8 Nota van Inlichtingen                                                           | 20        |
| 3.9 De sluitingsdatum indienen Aanmeldingen                                         | 21        |
| 3.10 Communicatie selectie & afwijzing                                              | 21        |
| 3.11 Eénmaal aanmelden                                                              | 22        |
| 3.12 VOG-verklaring en GVA-verklaring                                               | 22        |
| 3.13 Inschrijffase                                                                  | 23        |
| <b>4 De beoordeling van Aanmeldingen</b>                                            | <b>24</b> |
| 4.1 Beoordelingscommissie                                                           | 24        |
| 4.2 Beoordelingsprocedure                                                           | 24        |
| 4.3 Procedure van verificatie                                                       | 26        |
| <b>5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen</b>                                  | <b>27</b> |
| <b>6 Selectiecriteria</b>                                                           | <b>28</b> |

## Bijlagen

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <del>Bijlage 1 Aanbiedingsbrief Inschrijver (optioneel) (niet van toepassing)</del> |
| Bijlage A Checklist voor Inschrijving                                               |
| <del>Bijlage B1 Inschrijvingsbijlet (niet van toepassing)</del>                     |
| Bijlage B2 Verklaring samenwerkingsverband/Combinatie                               |
| Bijlage B3 Verklaring beroep op (een) derde(n)                                      |
| Bijlage C Holdingverklaring                                                         |
| Bijlage D Vorm & procedurevereisten                                                 |
| Bijlage E Uniform Europees Aanbestedingsdocument                                    |
| Bijlage F Geschiktheidseisen                                                        |
| Bijlage G Solvabiliteitsverklaring                                                  |
| Bijlage H Referentiebladen                                                          |
| <del>Bijlage I Gunningseisen</del>                                                  |
| <del>Bijlage J Kwaliteitswensen</del>                                               |
| <del>Bijlage K Prijsinschrijfformulier</del>                                        |
| <del>Bijlage L Conceptovereenkomst</del>                                            |

~~Bijlage M Conceptverwerkersovereenkomsten Stichting Slachtofferhulp Nederland & Stichting Perspectief  
Herstelbemiddeling~~  
Bijlage N Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Slachtofferhulp Nederland  
~~Bijlage O geheimhoudingsverklaring (optioneel)~~  
Bijlage P Selectiecriteria  
Bijlage Q Verslag Marktconsultatie  
Bijlage R ICT landschap

# Definities

| Definitie                             | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedings-documenten              | De Selectieleidraad inclusief Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen, inclusief Bijlagen en de Uitnodiging tot Inschrijving inclusief Bijlagen en de Inschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Aanbestedings-procedure               | De in hoofdstuk 3 van deze Selectieleidraad beschreven procedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Aanmelding                            | Het verzoek van een Gegadigde om zich te kwalificeren om een Inschrijving te mogen uitbrengen op onderhavige opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Algemene Inkoopvoorwaarden SHN en SPH | De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, d.d. januari 2021 die voor het laatst beschikbaar gesteld zijn in de Aanbestedingsprocedure en van toepassing zijn op de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Applicaties                           | Programmatuur die verschillende functionaliteiten beschikbaar maakt voor de medewerkers en systemen van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Beheer                                | Correctief, preventief en adaptief onderhoud conform theorie van Looijen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Bijlage                               | Aanhangsel dat integraal onderdeel uitmaakt van het betreffende Aanbestedingsdocument.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Combinant                             | De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Combinatie                            | Een combinatie van Gegadigden gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde diensten te verstrekken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Digitale werkomgeving                 | De beveiligde, digitale werkomgeving van de Opdrachtgever-medewerker waarmee de Opdrachtgever-medewerker vanaf enig device de taken behoren bij de functie uitoefent en toegang heeft tot alle applicaties, opslag en alle overige ICT-diensten waartoe de Opdrachtgever-medewerker geautoriseerd is. De softwarematige omgeving van een laptop kan bijvoorbeeld ook als virtuele werkplek beschouwd worden. Ook kan het een portalomgeving zijn, van waaruit gebruikers 'hun' applicaties kunnen starten. |
| Eindgebruiker                         | Een betaalde of onbetaalde medewerker van Opdrachtgever die gebruik maakt van de Digitale werkomgeving en/of cliënten van Opdrachtgever die toegang hebben tot online diensten van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Fysiek Werkplekbeheer                 | Het geheel van handelingen, zoals plaatsen, aansluiten, vervangen en (laten) repareren van werkstations, die fysiek in de werkomgeving en op en aan de apparatuur op de werkplek van gebruikers van Opdrachtgever uitgevoerd moeten worden.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Gegadigde                             | De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die belangstelling heeft bij onderhavige aanbesteding met wens om zich te laten kwalificeren om daadwerkelijk een Inschrijving te mogen doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hosting                               | Het ter beschikking stellen van een applicatie of Digitale werkomgeving als dienst. Hierbij draait het gehoste object op de systemen van Opdrachtnemer in een gecontroleerde omgeving (datacenter) die door of namens de Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld, en wordt via een netwerk en/of Werkstations op de diverse locaties van Opdrachtgever ter beschikking gesteld aan de Eindgebruikers.                                                                                                  |
| Inschrijver                           | De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die geselecteerd wordt om deel te nemen en een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt op basis van de Uitnodiging tot Inschrijving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Inschrijving                          | De documenten die Inschrijver indient naar aanleiding van de Uitnodiging tot Inschrijving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ICT-Dienst                            | De diensten als beschreven in paragraaf 2.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Jaar                                  | Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Logisch Werkplekbeheer                | Het Technisch Beheer en Technisch Applicatiebeheer ten behoeve van de Digitale werkomgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Nota van Inlichtingen                 | Het document / de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden geanonimiseerd beantwoordt. De Nota van Inlichtingen maakt / maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Opdrachtgever                | Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gezamenlijk optredend als Opdrachtgever. Overal waar in dit document specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Opdrachtgever begrepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Opdrachtnemer                | De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Overeenkomst                 | De definitieve Overeenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Overeenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Selectiecriteria             | Criteria als verwoord in Bijlage P die als doel hebben een selectie van Gegadigden te kunnen maken in het geval meer dan vier Aanmeldingen worden ontvangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Selectieleidraad             | Onderhavig document waarin de procedure tot selectie van Gegadigden is vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Service integratie           | Het optreden als single-point-of-contact (SPOC) en acteren als regisseur voor het oplossen van issues, en uitvoeren van changes met betrekking tot alle gedane meldingen bij de service desk. Hierbij horen ook contacten met derde partijen waarmee opdrachtgever reeds contracten heeft en die raakvlakken hebben met de ICT-dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Technisch applicatiebeheer   | Het geheel van handelingen nodig voor de installatie en onderhoud van een Applicatie op de daarvoor bestemde hostingomgeving, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementatie van nieuwe versies en implementatie van verbeterde versies (upgrades en updates) van applicaties die nodig zijn voor het waarborgen van de functionaliteit en ononderbroken goede werking van een component, het onderwerpen van deze implementaties aan test- en acceptatieprocedures,</li> <li>• Het starten van batch jobs, het controleren van de juistheid en het ingrijpen bij een onjuistheid of verstoring;</li> <li>• Het monitoren, bewaken en beheer van performance;</li> <li>• Het analyseren van logfiles;</li> <li>• Het uitvoeren van de databaseadministrator rol (DBA-rol);</li> <li>• Het aanbrengen van kleine functionele vernieuwingen die niet worden geboekt als ontwikkeling. Bijvoorbeeld het schrijven van scripts, losse HTML-pagina's, e.d. Deze laatstgenoemde activiteiten zullen in nader overleg worden vormgegeven.</li> </ul> |
| Technisch beheer             | Het geheel van handelingen nodig voor de installatie en onderhoud van een fysieke of virtuele ICT-installatie, -omgeving of virtueel ICT-platform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Uitnodiging tot Inschrijving | Document waarin de opdracht nader staat gespecificeerd en de Inschrijvers worden uitgenodigd een Inschrijving uit te brengen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Verwerkersovereenkomst       | De definitieve Verwerkersovereenkomst, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Verwerkersovereenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure en waarin de voorwaarden en wijze van verwerken van (persoons-)gegevens staat beschreven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Werkstation                  | Het fysieke apparaat waarop de Digitale werkomgeving wordt ontsloten, en door de Eindgebruikers wordt aangewend om toegang te krijgen tot de verschillende applicaties en de bijbehorende data.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

# 1 Organisatie

## 1.1 Algemeen

Voor u ligt de Selectieleidraad behorende bij de mededingingsprocedure met onderhandeling voor de aanbesteding van de ICT-Dienst voor Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, hierna gezamenlijk te noemen Opdrachtgever, met referentie SHN2011, met TenderNednummer 299616. Dit document omvat alle gegevens met betrekking tot de selectiefase en geeft een beknopte omschrijving van de opdracht. De beoogde ICT-Dienst wordt in meer detail beschreven in paragraaf 2.2.

## 1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

*Stichting Slachtofferhulp Nederland* is een organisatie met een maatschappelijk doel (Slachtofferhulp Nederland is een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI)). Stichting Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een misdrijf, verkeersongeluk of calamiteit. Jaarlijks worden circa 220.000 slachtoffers offline ondersteund en 280.000 online geholpen. Stichting Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen.

Stichting Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke goede doelen stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van gemeentes en giften/scheningen van particulieren en instellingen. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 40.000.000. Bij Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn ca. 500 betaalde medewerkers, 1.000 onbetaalde medewerkers, 100 externen en 130 stagiaires actief op 25 locaties. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht.

*Stichting Perspectief Herstelbemiddeling* staat voor wederzijds respect tussen mensen. De kerntaak van Perspectief Herstelbemiddeling is het bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen. Een delict, verkeersongeval of medisch incident kunnen een grote (emotionele) impact hebben op de direct betrokkenen. Perspectief organiseert en begeleidt bemiddeling na dergelijke incidenten. Slachtoffers en daders kunnen zelf bijdragen aan herstel. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 1.600.000. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft het landelijke kantoor ook in Utrecht. Bij Perspectief Herstelbemiddeling werken ca. 18 betaalde medewerkers en worden tevens zo'n 10 bemiddelaars op opdrachtbasis ingezet voor de bemiddelingen.

Sinds 2002 is er eenheid van bestuur bij Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling; dit wil zeggen dat de Raad van Bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland tevens de Raad van Bestuur vormt van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

Daar waar in dit Aanbestedingsdocument 'Opdrachtgever' staat, dient dus conform de definitie van Opdrachtgever te worden begrepen Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Opdrachtgever begrepen. Stichting Slachtofferhulp Nederland fungeert als de penvoerder van de aanbesteding, waardoor alle communicatie over de Aanbestedingsprocedure uitsluitend aan haar dient te worden gericht.

## 1.3 Beschrijving huidige ICT-situatie

### 1.3.1 IV-organisatie

De afdeling Informatievoorziening (IV) van Slachtofferhulp is gesitueerd op het landelijk kantoor in Utrecht en acteert voornamelijk vanuit een regiefunctie.

Het team bestaat uit 15 medewerkers welke de rol van adviseur invullen op o.a. de expertisegebieden, Telecom & Netwerken, Security, BI, Online diensten, CRM, Servicemanagement en Architectuur.

Team IV is binnen Bedrijfsvoering verantwoordelijk voor alle ICT-gerelateerde diensten en vraagstukken voor en van Opdrachtgever en werkt veelvuldig samen met de overige bedrijfsonderdelen en onderhoud de relatie met ketenpartners als OM en Politie.

Daarnaast staat afdeling IV dit jaar en volgend jaar voor een mooie uitdaging. Het innovatieve programma Mens als Maat zal eind dit jaar ophouden. Dat betekent dat de innovaties en ontwikkelingen een plaats moeten krijgen in de nieuwe ICT organisatie. Met name de vraag hoe blijven we als Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling innovatief en creëren we vanuit innovatie meerwaarde voor de dienstverlening aan slachtoffers, is hierbij van groot belang. Denk daarbij aan de extra online diensten.

Met regelmaat worden leveranciersgesprekken gevoerd over de laatste stand van zaken alsmede toekomstige behoeften en ICT-ontwikkelingen die toepasbaar kunnen zijn bij Opdrachtgever.

### 1.3.2 ICT-infrastructuur

Momenteel wordt er een enkel datacenter gebruikt. Opdrachtgever heeft hiervoor een housingcontract met Dataplace (dochtermaatschappij Eurofiber Netherlands B.V.). De centrale ICT-apparatuur die in dit datacenter staan, zoals servers en storage, zijn eigendom van Opdrachtgever.

Ook de gebruikte systeemlicenties (zoals Microsoft en Citrix) zijn eigendom van Opdrachtgever. Er zijn ongeveer 160 virtuele servers in gebruik en ongeveer 20 TB aan data (inclusief VM-images).

Opdrachtgever overweegt om gebruik te gaan maken van een ander datacenter met betere connectiviteit, zodat het eenvoudiger is over te stappen naar het afnemen van een cloud dienst, en direct ook voor de belangrijkste applicaties uitwijk te verzorgen. Hier is echter nog geen formeel besluit over genomen. De huidige situatie is dientengevolge nog aan wijziging onderhevig.

De centrale technische infrastructuur in het datacenter wordt, net zoals de LAN netwerkinfrastructuur op de verschillende locaties van Opdrachtgever beheerd door de huidige beheerpartij. Zie paragraaf 2.1.2. met betrekking tot de looptijden en beoogde datum voor contractovername. Conform de huidige planning moeten uiterlijk 1 juni 2022 de huidige contracten die Opdrachtgever heeft met het huidige datacenter én de huidige beheerpartij opgezegd kunnen worden en is de verantwoordelijkheid van deze dienstverleningen overgegaan naar Opdrachtnemer.

Globaal bestaat de infrastructuur uit servers, merendeels gevirtualiseerd door middel van Hyper-V, en storage.

Naast bovengenoemd datacenter heeft Opdrachtgever ook een omgeving in Microsoft Azure, welke met name door ontwikkelaars wordt gebruikt.

NB: Omdat Opdrachtgever een non-profit instelling is en een ANBI-status heeft, zijn meerdere Microsoft licenties in gebruik, speciaal voor dit type instellingen. Opdrachtgever verzorgt momenteel zelf de inkoop van deze licenties.

### *WAN*

De WAN-verbindingen die de diverse locaties verbinden met het datacenter, evenals de internetverbinding, worden geleverd door T-Mobile.

### *LAN*

Op alle locaties van Opdrachtgever zijn Cisco/Meraki's switches geïnstalleerd gecombineerd met Wifi Accespoints. Er is sprake van netwerksegmentatie door gebruik te maken van VLAN's.

### *Werkstations*

De standaard werkstations voor Eindgebruikers zijn Chromebooks (ongeveer totaal 1.500 stuks). Naast de Chromebooks maken enkele afdelingen gebruik van thin clients (totaal ongeveer 250 stuks) en laptops (ongeveer 20 stuks).

De kantoor- en bedrijfsapplicaties worden benaderd via een Citrixomgeving welke toegang biedt tot de digitale werkplekomgeving waarmee alle werkstations verbinding maken.

### *Vaste telefonie*

Voor vaste telefonie op alle locaties gebruikt Opdrachtgever een gevirtualiseerd Mitel VoiP on-premise (in huidige datacenter) platform. Organisatieonderdeel de Centrale Servicelijn (CSL, het callcenter van Opdrachtgever) welke rechtstreeks contact onderhoud met onze cliënten, maakt o.a. gebruik van een on-premise multichannel callcenter oplossing (Genesys PureConnect).

### *Service Desk*

Voor het afhandelen van calls levert de huidige beheerpartij een eerstelijns service desk. Field engineering is onderdeel van de service desk (technische ondersteuning op locaties).

Naast deze service desk heeft Opdrachtgever zelf (niet uitbesteed) nog een servicepunt op het landelijk kantoor. Dit servicepunt behandelt de uitgifte en inname van werkplekapparatuur en mobiele telefoons, inclusief accessoires en geeft de medewerkers waar nodig toelichting over werking van de apparatuur, waardoor een eerste opstart goed mogelijk wordt. Goederen ontvangst en verwerking van groot en grote hoeveelheden ICT-middelen wordt verzorgd door de gecontracteerde beheerpartij

### **1.3.3 Medewerkers en persona's**

Opdrachtgever heeft zowel betaalde als onbetaalde medewerkers in dienst. De onbetaalde medewerkers werken tussen de één en drie dagen per week. Dit betekent dat voor berekeningen het uitgangspunt is dat één onbetaalde medewerker gelijk staat aan 0,2 FTE. Betaalde medewerkers werken deels parttime en deels fulltime (waarbij één FTE 36 uur per week betreft). Totaal zijn er 1550 user accounts in gebruik.

De medewerkers en dus interne klanten van de afdeling IV, zijn divers. Derhalve proberen we aan de hand van voorbeelden de diversiteit van de onze medewerkers te duiden. Dit in de vorm van onderstaande persona's.

#### **Manager Piet**

Piet heeft een overvolle agenda en is vaak in overleg. Tussen de overleggen door checkt Piet vaak zijn mail en regelt hij vaak per telefoon veel zaakjes af. Piet vindt het belangrijk dat zijn mensen geen gedoe hebben en niet tegen hem klagen over niet goed werkende ICT. Hij kan dan ook kort door de bocht zijn, als ICT

gerelateerde zaken niet goed gaan. Ook vindt hij het belangrijk dat zijn ICT het altijd doet, ook 's avonds. Piet is een groot voorstander van nieuwe technologieën en weet ook dat er veel nieuwe applicaties bestaan. Hij wil deze dan ook graag morgen nog in gebruik laten nemen.

#### **Vrijwilliger<sup>1</sup> Lianne**

Lianne heeft al een hele carrière achter de rug en wil nu een directe bijdrage aan de maatschappij leveren door slachtoffers te helpen. Lianne was voordat ze met pensioen ging manager bij een groot bedrijf. Zij wenst dat het uitvoeren van administratieve taken haar zo min mogelijk tijd kost. Haar kostbare tijd wil ze zo veel mogelijk besteden aan goede gesprekken met slachtoffers. Liefst face-to-face. Lianne heeft gezien dat, dankzij de corona pandemie, het soms ook efficiënt en ook prettig is om telefonisch of via beeldbellen contact te hebben. Dit is wel nieuw voor haar en ze moet er nog steeds aan wennen.

#### **Casemanager Kees**

Kees heeft hart voor de zaak en vindt dat casemanagement het belangrijkste onderdeel is van Slachtofferhulp Nederland. Kees kan zelf goed omgaan met ICT en begrijpt dan ook niet dat sommige directe collega's dat niet kunnen. Kees vindt informatiebeveiliging en privacy erg belangrijk, maar wil wel dat het uitvoeren van zijn activiteiten niet onnodig omslachtig wordt. Kees is veel op pad en werkt op veel verschillende locaties. Zijn Chromebook is dan ook essentieel voor zijn werk.

#### **CSL/ Callcenter medewerker Liesbeth**

Liesbeth studeert en werkt daarnaast op het callcenter (Centrale Service Lijn, CSL). Ook sport ze graag. Liesbeth is resultaatgericht en helpt graag zoveel mogelijk slachtoffers per uur. Ook vindt ze het belangrijk dat targets worden gehaald. Dit mede door de zichtbaarheid van resultaten op het dashboard van het Callcenter. Na voeren van een paar lastige clientgesprekken heeft ze ook wel even rust nodig. Een prettige werkplek vindt ze dan ook erg belangrijk.

#### **Juridische medewerker Ibrahim**

Ibrahim heeft ambitie en is erg precies. Ibrahim heeft een universitaire studie gedaan en hij leest graag stukken door van papier maar ook steeds meer vanaf een beeldscherm. Hij vindt het dan ook belangrijk dat de kwaliteit van de ICT goed is. Ibrahim vindt ICT handig en is een makkelijke gebruiker voor ICT-medewerkers omdat hij snel leert omgaan met nieuwe applicaties. Ook als er problemen zijn kan hij deze goed uitleggen aan een ICT-helpdesk

#### **Administratie medewerker Angelique**

Angelique werkt vaak parttime. Ze werkt graag met meerdere beeldschermen omdat ze meerdere applicaties tegelijkertijd gebruikt. Angelique regelt veel voor andere mensen en is erg servicegericht en een doener. Ze vindt het dan ook vervelend als ze iemand niet kan helpen vanwege onduidelijkheid in de ICT-middelen. Ze is redelijk behendig met ICT-middelen, maar irriteert zich als het niet goed gaat.

#### **Staf medewerker Piet**

Piet werkt meestal fulltime en is goed in zijn vak. Piet heeft altijd haast als hij zaken geregeld wil hebben omdat anderen van hem afhankelijk zijn. Piet vraagt vaak prioriteit zeker op bepaalde momenten zoals bij

---

<sup>1</sup> Onbetaalde medewerker

een jaarafsluiting. Procedures zijn voor hem erg belangrijk. Piet werkt graag met zware excel bestanden en heeft daarom ook een laptop i.p.v. een chromebook. Piet werkt veel met ondersteunende applicaties en is bedreven met ICT.

#### **ICT-medewerker (Infrastructuur en softwareontwikkeling) Safa**

Safa is een echte ICT'er en heeft een sterke voorkeur voor ICT-gebruiksmiddelen. Safa werkt het liefst op eigen apparatuur en haat het als ze via een Citrix verbinding moet werken. Safa heeft veel eigen tooltjes in gebruik. Zij is het zodoende ook niet altijd eens met de security officer.

#### **Bemiddelaar Perspectief Herstelbemiddeling Guusje**

Guusje werkt veelvuldig vanuit huis en werkt als zelfstandige. Ze komt af en toe op kantoor om collega's te ontmoeten. Guusje vindt dat de afdeling IV meer aandacht heeft voor het grote moederbedrijf Slachtofferhulp Nederland i.p.v. Perspectief Herstelbemiddeling. Goede instructies vanuit ICT vindt ze belangrijk want ze heeft het gevoel dat apparatuur te vaak niet doet wat zij wil. Informatiebeveiliging is iets voor ICT, daar heeft ze niets mee te maken. Dat mag ICT regelen.

#### **1.3.4 Applicatielandschap**

Voor kantoorautomatisering maakt Opdrachtgever gebruik van Office2016 (via Office365 E3 licentie). Er zijn ongeveer 65 Applicaties in gebruik, waarvan 20 als SaaS zijn uitgevoerd. Tussen de Applicaties zijn verschillende koppelingen aanwezig, uitgevoerd in de vorm van API's en webservices. Als Bijlage R is ter informatie een applicatie-architectuurplaat toegevoegd.

Opdrachtgever heeft een aantal applicaties in gebruik die cruciaal zijn voor continuïteit van de dienstverlening aan haar cliënten (slachtoffers) en daarom in principe altijd beschikbaar moeten zijn (of in ieder geval tegen een hoge beschikbaarheid op de tijdstippen dat er gebruik van wordt gemaakt).

Tevens bevatten bovengenoemde applicaties zeer privacygevoelige data. Dit betekent dus ook dat er hoge eisen worden gesteld aan informatiebeveiliging en dat in geval van een crisis (overstroming, vliegcrash, etc) deze applicaties zo snel mogelijk met zo min mogelijk dataverlies weer beschikbaar gemaakt kunnen worden.

Ook is het zaak dat Opdrachtgever bij optredende grote rampen binnen enkele uren hiervoor een speciale website in de lucht kan brengen. Dit vereist dus ook van Opdrachtgever dat deze snel kan schakelen.

## **1.4 Visie**

Stichting Slachtofferhulp Nederland helpt burgers bij het vinden van herstel en recht nadat zij slachtoffer zijn geworden van een strafbaar feit, verkeersongeval of calamiteit. Met dienstverlening op maat en als krachtige ketenpartner op psychosociaal, juridisch en praktisch terrein, zetten wij ons in voor de behoeften en belangen van slachtoffers.

Stichting Slachtofferhulp Nederland wil dé slachtofferorganisatie in Nederland zijn: de beste op het gebied van psychosociale, praktische en juridische hulpverlening aan slachtoffers, waarbij iedereen weet dat Stichting Slachtofferhulp Nederland hierbij de volgende kernwaarden hanteert: Betrouwbaar, deskundig en daadkrachtig. Stichting Slachtofferhulp Nederland wil dit bereiken door:

- Haar zichtbaarheid te vergroten met een helder profiel.
- De diversiteit en kwaliteit van de instroom te vergroten.
- De klantreis te verbeteren en completer te maken.

- Informele en formele netwerken beter te benutten.
- Haar expertise in te zetten voor het brede slachtofferbelang.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling organiseert bemiddeling tussen betrokkenen van een delict, verkeersongeval of andere ingrijpende gebeurtenis. Het doel van deze bemiddelingen is om betrokkenen te helpen bij het herstellen van deze gebeurtenis. De bemiddelaars voeren deze bemiddelingstrajecten op zorgvuldige en integere wijze uit. Zij houden daarbij in het oog dat betrokkenen dit proces in hun eigen tempo kunnen doorlopen. Hun wensen, behoeften en keuzevrijheid staan voorop. De bemiddelaars van Perspectief Herstelbemiddeling zijn allemaal geschoold en ervaren, zodat zij op professionele wijze ervoor zorgdragen dat alle deelnemers baat hebben bij een bemiddeling: dat zij na een traject (beter) verder kunnen en hun leven weer kunnen oppakken.

Speerpunten zijn:

- Zichtbaarheid vergroten,
- Vertrouwen waarborgen,
- Expertise op hoog niveau houden
- Kosten efficiency

Om deze bedrijfsdoelen te ondersteunen, wil Opdrachtgever vanuit de IV organisatie:

- Operational Excellence bereiken voor cliënten en medewerkers door toepassen van transparante ICT processen gecombineerd met efficiënt & effectief werkgedrag tegen acceptabele kosten en door te voldoen aan de behoefte van gegarandeerde beschikbaarheid van een betrouwbare en veilige ICT-dienstverlening, diensten & producten.
- Innoveren van ICT op basis van meerwaarde voor cliënten van Opdrachtgever. Dit houdt in dat Opdrachtgever nieuwe technologieën op de voet volgt. Het streven van Opdrachtgever is om een goede, up to date, snelle, flexibele en vooral veilige ICT aan te bieden. Derhalve investeren we in brede kennis en een stabiele basis, waarop de nieuwe in gebruik genomen technologieën gebouwd kunnen worden. Belangrijk hierbij is dat Opdrachtgever leert en bouwt aan het continue verbeterproces.
- Vanuit een organisatievisie de ICT/IV organiseren inclusief ICT ontwikkeling.

### **Operational Excellence**

Om Operational Excellence te bereiken zijn een aantal thema's gedefinieerd binnen de ICT organisatie:

- Hoe organiseert en ontwikkelt Opdrachtgever de multi-cloud omgeving. Veel toepassingen worden beter ondersteund vanuit de cloud. Hierdoor ontstaat een verschuiving van traditioneel hostingbeheer naar beheer en regie van de integratie van de verschillende cloudomgevingen. Dit heeft consequenties voor de organisatie, kennis, processen en management tools.
- Hoe verbetert Opdrachtgever de business continuïteit. Een voorbeeld is het zorgen voor hoge beschikbaarheid van de belangrijkste applicaties.
- Hoe waarborgt Opdrachtgever informatiebeveiliging, zowel procesmatig als technisch. Gezien de ontwikkelingen is het tegenwoordig niet meer voldoende om met juiste firewalls "het gevaar" buiten te houden. Security richt zich steeds meer op snelle detectie en herstel van security breaches en het detecteren van afwijkingen binnen de informatiesystemen en infrastructuur. Ook is ISO27001 geïntroduceerd, zodat ook procesmatig en organisatiebreed informatiebeveiliging is gewaarborgd.
- Hoe zorgen we voor een optimale interne informatievoorziening. Het "mail probleem" en de vergadercultuur worden steeds een groter probleem. Om dit te ondervangen worden er vanuit de ICT verschillende mogelijkheden aangedragen. Daarnaast is thuiswerken/flexibel werken gangbaar geworden. Dit dient vanuit de ICT optimaal ondersteund en ontwikkeld te worden.
- ICT-diensten als een commodity product. Medewerkers verwachten dat ICT er altijd is. Gelijkwaardig aan water uit de kraan en stroom uit het stopcontact. Met andere woorden een veilige ICT omgeving met hoge

beschikbaarheid en goede performance is geen luxe meer, maar standaard. Om dit te realiseren moeten sommige zaken gestandaardiseerd zijn en moet 'ICT uit de muur' betaalbaar geleverd kunnen worden.

## Innovatie

Met betrekking tot innoveren van ICT op basis van meerwaarde voor cliënten van Opdrachtgever, richt Opdrachtgever zich op de volgende thema's.

- Volwassener business intelligence, In de nabije toekomst gaat Opdrachtgever het data-gedreven werken binnen organisatie van Opdrachtgever verder faciliteren en promoten. Daardoor is Opdrachtgever als organisatie in staat, onze jarenlange ervaring en kennis op het gebied van ondersteunen van slachtoffers te combineren met de kracht van cijfers. Data-gedreven werken vindt toepassing door de organisatie heen: voor onderzoeksdoeleinden, om meer slachtoffers te bereiken, om beter te begrijpen waardoor slachtoffers het beste geholpen zijn. Daardoor kunnen wij onder andere de kwaliteit van onze hulp verhogen en onze bedrijfsprocessen efficiënter inrichten. Medewerkers van Opdrachtgever weten waar zij data kunnen vinden wanneer zij die nodig hebben en voelen zich in staat om deze te gebruiken. Wij werken samen met onze ketenpartners om een zo volledig mogelijk beeld (360-graden-view) te krijgen op feiten omtrent het slachtofferschap.
- Data science, samen met een partner heeft Opdrachtgever een "Jurisprudentiebank" ontwikkeld. Deze jurisprudentiebank is een illustratie van wat er mogelijk is als Opdrachtgever op de juiste manier gebruik maakt van de mogelijkheden die data science ons biedt. De catalogus aan mogelijke toepassingen is enorm: waar data is, kan ook (kunstmatige) intelligentie aan gekoppeld worden en informatie gewonnen worden. Proces mining kan bijvoorbeeld worden ingezet om knelpunten binnen het proces te identificeren en deze te elimineren. Op capaciteits (resource)-vlak zouden algoritmes ons kunnen helpen te voorspellen hoe de werkvoorraad voor verschillende teams er waarschijnlijk gaat uitzien, zodat er altijd genoeg medewerkers beschikbaar zijn. Of denk aan data science als ondersteunend middel voor marketing: zou Opdrachtgever mensen met een hulpvraag kunnen identificeren op basis van social-media data en hun actief hulp aanbieden? Straks heeft Opdrachtgever een goede grip op wanneer automatisering en algoritmes van toegevoegde waarde zijn voor onze organisatie en voor slachtoffers, en wanneer niet.
- Integratie client contact (omnichannel), in de toekomst verbeteren wij de integratie tussen bestaande kanalen en werken wij toe naar een ICT landschap dat een omnichannel strategie faciliteert. Omnichanneling (letterlijk 'alle kanalen') maakt gebruik van dezelfde diversiteit aan kanalen als multichannel, maar bij omnichannel vervagen de grenzen tussen de kanalen (bijvoorbeeld tussen online en offline dienstverlening) toenemend. Cliënten maken gebruik van meerdere kanalen tegelijkertijd, op een manier die het beste past bij hun individuele behoeftes. Dat betekent een naadloze integratie van de cliëntreis door ons primair proces heen, vanaf het moment van de hulpbehoefte tot het afsluiten van onze dienstverlening. Elke cliënt doorloopt hetzelfde primaire proces, onafhankelijk van het initiële kanaal waarmee zij of hij ons heeft bereikt.
- Doorontwikkelen van onze online diensten, Opdrachtgever heeft een website gebouwd die meer als een tool fungeert voor slachtoffers, waardoor slachtoffers zelfstandig gebruik kunnen maken van de kennis van Stichting Slachtofferhulp Nederland. Dit zonder dat slachtoffers direct face-to-face contact nodig hebben met een medewerker van Opdrachtgever. Het uitbreiden van deze online dienstverlening en doorontwikkelen hiervan is één van de speerpunten van Stichting Slachtofferhulp Nederland.
- Professionaliseren en digitaliseren ketensamenwerking. De digitale samenwerking met de strafrechtpartners zoals Politie en Openbaar Ministerie (OM) wordt intensiever. Er zijn nieuwe koppelingen gemaakt en deze dienen veilig en betrouwbaar te zijn. Dit gebeurt zowel voor online dienstverlening - denk aan samenwerking in een ketenportaal mijnslachtofferzaak.nl - als aan de achterkant met een EDOM koppeling (Elektronische Doorgifte Openbaar Ministerie) en EDP koppeling (Elektronische Doorgifte Politie). Ook loopt er een project Digitale Samenwerking Ruimtes ZSM (Zorgvuldig, snel en op maat). ZSM

is een samenwerkingsverband tussen OM, Politie, Slachtofferhulp Nederland om bepaalde procedures in korte tijd (1 dag) af te handelen.

- Innoveren van de infra architectuur. Architectuur ontwikkelt zich parallel aan o.a. programmaontwikkelingen en de businessbehoeften. Daarnaast zijn er verschillende principes opgesteld en is een architectuur board neergezet om deze principes te borgen. Zoals bronzuiverheid, multimedia mogelijkheid, flexibel kunnen werken, etc. Het neerzetten van de nieuwe architectuur is deels het opruimen van de oude situatie, deels reactief en deels korte tijd vooruitdenken. Daarbij overweegt Opdrachtgever no code principes.
- Toepassen van ICT-trends wordt vanuit de IV afdeling gestimuleerd. De meerwaarde wordt aangetoond door experimenteel projecten uit te voeren. Denk hierbij aan de ontwikkelingen met Chromebooks, telefonie, apps, toepassingen van augmented reality, online toepassingen met artificiële intelligentie, etc.

### **Organiseren van ICT/IV organisatie voor de toekomst. Dit vanuit een visie.**

Opdrachtgever is de afgelopen 4 jaar steeds meer digitaal geworden. Medewerkers werkten voorheen met vaste telefoons en thin clients. Nu hebben de medewerkers een mobiele telefoon en een Chromebook. Daarnaast heeft de online dienstverlening een boost gekregen, en is het call center geprofessionaliseerd met een klant contact systeem en workforce management tooling. Dit heeft ervoor gezorgd dat Opdrachtgever nu meerdere methodieken hanteert zoals scrum, ITIL en Prince2. De ICT organisatie heeft scrumteams en is sterk uitgebreid. Dat betekent ook dat de ICT organisatie zich heeft ontwikkeld en zal zich moeten blijven aanpassen. Herijking is noodzakelijk om verdere ambities te verwezenlijken.



## 2 Opdrachtomschrijving

### 2.1 Doelstelling en looptijd van de opdracht

#### 2.1.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om een Overeenkomst aan te gaan met één Inschrijver die een Inschrijving met de beste Prijs Kwaliteitsverhouding (BPKV) voor de gevraagde ICT-Dienst heeft ingediend. De Opdrachtnemer zal op professionele wijze gestalte geven aan de ontwikkeling en uitvoering van het doen van leveringen en verstrekken van diensten in kader van deze aanbesteding.

#### 2.1.2 Duur van de opdracht

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 september 2021. Op deze datum start ook de transitiefase. Conform de huidige planning moeten uiterlijk 1 juni 2022 de huidige contracten die Opdrachtgever heeft met het huidige datacenter én de huidige beheerpartij opgezegd kunnen worden en is de verantwoordelijkheid van deze dienstverleningen overgegaan naar Opdrachtnemer.

De aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Overeenkomst met één Inschrijver voor een contractperiode van 4 jaar met daarbij de optie voor Opdrachtgever om de Overeenkomst vier keer te verlengen voor de duur van telkens één jaar. De minimale duur van de Overeenkomst is 4 jaar en de maximale duur van de Overeenkomst is 8 jaar inclusief alle mogelijke verlengingen. Bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst beoordeelt Opdrachtgever de geleverde prestaties voor de aanbestede diensten in totaliteit.

### 2.2 Omschrijving van de opdracht

De onderstaande beknopte beschrijving van de Europese mededingingsprocedure met onderhandeling voor de gevraagde ICT-Dienst van Opdrachtgever is zorgvuldig tot stand gekomen. Aan deze beschrijving kan geen enkel recht worden ontleend met betrekking tot aard en omvang van de gevraagde ICT-Dienst, huidige en voorgenomen toepassingen en oplossingen en termijnen, of anderszins in dit hoofdstuk is beschreven. Deze beschrijving dient uitsluitend om Gegadigden een beeld te geven van de benodigde ICT-Dienst voor Opdrachtgever.

#### 2.2.1 Over Opdrachtnemer

Opdrachtgever wenst voor deze aanbesteding een Overeenkomst aan te gaan met een externe partner, hierna te noemen Opdrachtnemer, die in staat is om de ICT-Dienst te leveren aan Opdrachtgever, die voldoet aan de omschrijving zoals opgenomen in deze Selectieleidraad en de eisen en wensen zoals opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving.

#### 2.2.2 Scope van de opdracht

Opdrachtgever vraagt een ICT-Dienst, waarbij Opdrachtgever haar behoefte zo veel mogelijk functioneel specificeert, en Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de gehele implementatie, beheer en doorontwikkeling ervan.

Binnen scope van de ICT-dienst vallen:

- A. Het ter beschikking stellen van een Digitale werkomgeving die Eindgebruikers via een Werkstation kunnen benaderen om hun Applicaties te gebruiken.
- B. Applicaties: installeren, hosten, integreren, koppelen, ontsluiten en uitvoeren van Technisch Applicatiebeheer van:

- a. KA-applicaties: volledig beheer over Office, browser, PDFreader, etc. Of levering van de Microsoft office licenties ook binnen scope valt, wordt tijdens de gunningsfase bepaald.
  - b. Bedrijfsapplicaties (incl. (integreren en koppelen van) SaaS/Clouddiensten), intranet en de website.
- C. Hosting van platform voor vaste telefonie inclusief functioneel beheer (zoals aanmaken van groepen, doorschakelingen en dergelijke).
- D. Datacenter: ter beschikking stellen van housing voor de benodigde centrale ICT-infrastructuur. Er wordt geen datacentrum of locatie door Opdrachtgever ter beschikking gesteld. NB: Zie tevens paragraaf 1.3.2
- E. Alle benodigde centrale ICT-infrastructuur, welke nodig is voor het leveren van de gevraagde ICT-dienst, dienen door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld en beheerd te worden. Hieronder vallen bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, server- en storageapparatuur, back-up systemen, monitoring en beheersystemen, etc.
- F. Systeemsoftware: ter beschikking stellen en beheren van alle systeemsoftware welke nodig is voor het leveren van de ICT-dienst, zoals virtualisatie, operating system, systemen voor applicatiedistributie, desktopontsluiting, antivirus, anti-malware, anti-spam, monitoring, etc. De licenties van systeemsoftware vallen in principe ook binnen scope maar is een bespreekitem in de gunningsfase. In de gunningsfase wordt bepaald in hoeverre ook bepaalde systeemlicenties (welke Opdrachtgever tegen voordelige tarieven heeft kunnen inkopen, zie ook paragraaf 1.3.2) ingezet kunnen worden voor levering van de gevraagde ICT dienst. Doel hierbij is dat de TCO optimaal is voor Opdrachtgever.
- G. Middleware: leveren van hostingdiensten voor webservices, REST API koppelingen en databases en het beheren van deze databases.
- H. Logisch Werkplekbeheer: het Technisch beheer en Technisch applicatiebeheerbeheer ten behoeve van de Digitale werkomgeving.
- I. Fysiek werkplekbeheer: het geheel van handelingen, zoals plaatsen, aansluiten, vervangen en laten repareren van Werkstations en beheerde devices, die fysiek in de werkomgeving én op en aan de apparatuur op de werkplek van gebruikers van Opdrachtgever uitgevoerd moeten worden.
- J. Licentiemanagement en advies met betrekking tot aanschaf/gebruik van systeemlicenties (Opdrachtgever maakt gebruik van de EASP Raamovereenkomst (Europese Aanbesteding Standaard Programmatuur) via het Ministerie van Justitie en Veiligheid en is verplicht de daar vermelde Standaard Programmatuur via deze overeenkomst af te nemen). Zoals hierboven is aangegeven is eigendom van licentie bespreekpunt in gunningsfase.
- K. Service desk: Nederlandstalige skilled service desk die op afstand (remote helpdesk) meldingen van Eindgebruikers afhandelt. Voor het afhandelen van meldingen stelt Opdrachtgever geen on-site oploscapaciteit beschikbaar.
- L. Service integratie: Het optreden als single-point-of-contact (SPOC) en acteren als regisseur voor het oplossen van issues, en uitvoeren van changes met betrekking tot alle gedane meldingen bij de Service Desk. Hierbij horen ook contacten met derde partijen waarmee Opdrachtgever reeds contracten heeft en die raakvlakken hebben met de ICT-dienst.
- M. Uitvoeren van alle benodigde beheerwerkzaamheden, waaronder tweede- en derdelijns support (tenzij expliciet anders aangegeven), en uitvoering geven aan changes en projecten.
- N. Innovatie en Consultancy: Opdrachtgever informeren en adviseren (Nederlandstalig) over nieuwe ontwikkelingen, innovaties, architectuur etc.. Denk hierbij ook aan ondersteunen van de enterprise-, bedrijfs- en informatiearchitect van Opdrachtgever, het deelnemen in samenwerkingen zoals science labs en hoe de softwareontwikkelaars van Opdrachtgever het beste gefaciliteerd kunnen worden in eventueel bredere samenwerkingsvormen met andere leveranciers.
- O. Projectmanagement op verzoek van Opdrachtgever. Gedurende de beheerperiode/Overeenkomst kan op verzoek ondersteuning en/of uitvoering van complexere ICT wijzigingen/projecten uitgevraagd worden.

Opdrachtgever behoudt het recht om gedurende de beheerperiode/Overeenkomst deze diensten elders te betrekken.

- P. De transitie van de huidige beheerde situatie naar de gevraagde ICT-dienst behoort ook tot de scope, evenals de ondersteuning bij de transitie bij het einde van de Overeenkomst, inclusief alle hiervoor benodigde onderdelen en projectwerkzaamheden. Hiermee mag de continuïteit van de huidige beheerde situatie, de gevraagde ICT-dienst, alsmede de transitie niet in gevaar komen.
- Q. Eventuele latere groei van het aantal eindgebruikers (in ieder geval is organische groei van Eindgebruikers hierin inbegrepen maar groei als gevolg van overnames of fusies kan hier ook deel van uitmaken), alsmede of dientengevolge groei van datagebruik en dataopslag. Ook is verdere doorontwikkeling, toepassen van innovaties en technologische opvolging onderdeel van de opdracht/Overeenkomst. Opdrachtgever houdt zicht het recht voor om dergelijke groei of uitbreiding als onderdeel van de Overeenkomst op te nemen.

Buiten de scope vallen:

- A. Licenties voor specifieke bedrijfsapplicaties.
- B. Vaste telefonie: het leveren van een vaste telefoniedienst valt buiten scope. Wel is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor hosting van het telefonieplatform en functioneel beheer acties (zie scope C).
- C. Printing en scanning: leveren en onderhouden van multifunctionals, printers, etc. valt buiten scope. Wel dient Opdrachtnemer de printserver te beheren evenals printserversoftware updates te installeren en de multifunctionals (met scanmogelijkheid) en printers te ontsluiten in de Digitale werkomgeving en alle applicaties.

Op de initiële Inschrijving en de finale Inschrijving zal een plafondbedrag van toepassing zijn (zie ook paragraaf 3.13).

## 2.3 Overeenkomst/Verwerkersovereenkomst/Algemene Inkoopvoorwaarden SHN en SPH.

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende, gunning en opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden SHN en SPH die Opdrachtgever bij de Uitnodiging tot Inschrijving verstrekt en zo nodig zijn aangepast naar aanleiding van de in de Nota van Inlichtingen behorende bij de Uitnodiging tot Inschrijving gegeven antwoorden.

Bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst beoordeelt Opdrachtgever de geleverde prestaties voor de aanbestede diensten in totaliteit. Indien de Overeenkomst niet wordt verlengd, eindigt de Overeenkomst van rechtswege.

Indien de Overeenkomst na de initiële looptijd wordt verlengd met één jaar, eindigt de Overeenkomst van rechtswege na afloop van dat jaar zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist, tenzij Opdrachtgever besluit de Overeenkomst wederom met één jaar te verlengen, waarna dan de Overeenkomst van rechtswege eindigt na afloop van dat jaar zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist. Hetzelfde geldt voor de daaropvolgende eventuele verlengingen (de Overeenkomst kan in totaal vier maal met één jaar worden verlengd). Dit kan zich herhalen totdat de contractduur van maximaal 8 jaar is bereikt.

## 2.4 Eisen aan de opdracht

Opdrachtgever heeft eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd; deze worden verstrekt in de Uitnodiging tot Inschrijving. Momenteel volstaat een globale beschrijving van de opdracht.

## 2.5 Percelen

Vanwege de complexiteit van diensten en onderlinge samenhang wordt de opdracht niet onderverdeeld in percelen. Daarnaast heeft de marktconsultatie uitgewezen dat partijen de gevraagde dienstverlening bij voorkeur vanuit één partij verzorgen.

## 2.6 Varianten

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

## 2.7 Marktconsultatie

Deze Aanbestedingsprocedure is een vervolg op de eerdere door Opdrachtgever uitgevoerde openbare aanbestedingsprocedure met kenmerk 2020/S 072-171970. Deze aanbesteding is vroegtijdig beëindigd zonder gunning. Vervolgens heeft Opdrachtgever een marktconsultatie gehouden. Een samenvatting van de uitkomsten van deze marktconsultatie is bijgevoegd bij deze Selectieleidraad als Bijlage Q.

## 3 Beschrijving Aanmeldingsprocedure

### 3.1 De procedure

Opdrachtgever handelt conform de Aanbestedingswet 2012, in werking getreden op 1 april 2013. De Aanbestedingswet 2012 is in 2016 aangepast om drie Europese Aanbestedingsrichtlijnen te implementeren. Voor de Europese aanbesteding SHN2011 wordt de mededingingsprocedure met onderhandeling gevolgd. De Aanbestedingswet geeft regels voor opdrachten boven en onder de Europese aanbestedingsdrempels.

### 3.2 De publicatie

De opdracht betreft een Europese aanbesteding volgens een mededingingsprocedure met onderhandeling en is op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) gepubliceerd. De Selectieleidraad inclusief Bijlagen zijn te downloaden via [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl). Hetzelfde zal gelden voor de definitieve Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota van Inlichtingen.

### 3.3 Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit deze Selectieleidraad worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze Selectieleidraad bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Daarnaast is het niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in teksten of rekenmodellen die als format zijn aangeleverd door Opdrachtgever. Indien een Gegadigde de Selectieleidraad toch heeft gewijzigd, dan wordt de Aanmelding te allen tijde uitgesloten van verdere deelname.

### 3.4 Merknamen

Opdrachtgever wijst erop dat, daar waar in deze Selectieleidraad in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een A-merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

### 3.5 Melding onjuistheden

De Selectieleidraad met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, dan dient Gegadigde onmiddellijk Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte te stellen via de Nota van Inlichtingen. Na de sluitingsdatum voor het indienen van verzoeken om nadere informatie (Nota van Inlichtingen) opgemerkte tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden die niet eerder door Gegadigde zijn opgemerkt, zijn voor risico en rekening van Gegadigde.

### 3.6 De planning van de aanbesteding

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. De data en tijden zijn indicatief, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze data te wijzigen. Wij verzoeken u voor de planning de gereserveerde dagen onder punt 9, 12 en 15 vrij te houden in de agenda, zodat uw deelname aan de procedure hierop niet onmogelijk wordt. Een definitieve planning zal steeds, zo snel mogelijk door Opdrachtgever worden gedeeld.

|     | <b>selectiefase</b>                                                                                                                                                                           | <b>Datum en tijd</b>              |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.  | Plaatsing aankondiging van opdracht op <a href="http://www.TenderNed.nl">www.TenderNed.nl</a> met de mogelijkheid de Selectieleidraad en alle Bijlagen te downloaden                          | 5 februari 2021                   |
| 2.  | Uiterste termijn voor verzoeken om nadere informatie en het stellen van vragen door potentiële Gegadigden voor Nota van Inlichtingen (Selectiefase), uitsluitend via TenderNed.               | 18 februari 2021, 10:00u          |
| 3.  | Plaatsing Nota van Inlichtingen (inclusief Bijlagen) door Opdrachtgever op <a href="http://www.TenderNed.nl">www.TenderNed.nl</a> met de mogelijkheid de Nota van Inlichtingen te downloaden. | 5 maart 2021                      |
| 4.  | Uiterste termijn voor het indienen van een Aanmelding.                                                                                                                                        | 19 maart 2021, 10:00u             |
| 5.  | Voorgenomen selectie, dan wel afwijzing door Opdrachtgever.                                                                                                                                   | 2 april 2021                      |
| 6.  | Bezwaarperiode.                                                                                                                                                                               | 2 april 2021 t/m 22 april 2021    |
|     | <b>inschrijffase</b>                                                                                                                                                                          | 23 april 2021                     |
| 7.  | Publicatie van de Uitnodiging tot Inschrijving (start Inschrijffase).                                                                                                                         | 23 april 2021                     |
| 8.  | Uiterste termijn voor verzoeken om nadere informatie en het stellen van vragen door potentiële Inschrijvers voor Nota van Inlichtingen (Inschrijffase), uitsluitend via TenderNed.            | 10 mei 2021, 10:00u               |
| 9.  | Mogelijkheid om mondeling de door u in Nota van Inlichtingen gestelde vragen toe te lichten.                                                                                                  | 11 en/of 12 mei 2021              |
| 10. | Plaatsing Nota van Inlichtingen (inclusief Bijlagen) door Opdrachtgever op <a href="http://www.TenderNed.nl">www.TenderNed.nl</a> met de mogelijkheid de Nota van Inlichtingen te downloaden  | 25 mei 2021                       |
| 11. | Uiterste termijn voor het indienen van de initiële (eerste) Inschrijving.                                                                                                                     | 9 juni 2021, 10:00u               |
| 12. | Onderhandelingsfase op initiële (eerste) Inschrijving.                                                                                                                                        | 17 en/of 18 juni 2021             |
| 13. | Publicatie definitieve versie van de Uitnodiging tot Inschrijving.                                                                                                                            | 23 juni 2021                      |
| 14. | Uiterste termijn voor het indienen van finale Inschrijving (BAFO: Best And Final Offer).                                                                                                      | 8 juli 2021, 10:00u               |
| 15. | Presentatie van Inschrijving en demonstratie/uitwerking use cases                                                                                                                             | 13 en/of 14 juli 2021             |
| 16. | Voorgenomen voorlopige gunning, dan wel afwijzing door Opdrachtgever.                                                                                                                         | 23 juli 2021                      |
| 17. | Einde bezwaarperiode.                                                                                                                                                                         | 23 juli 2021 t/m 19 augustus 2021 |
| 18. | Definitieve gunning.                                                                                                                                                                          | 20 augustus 2021                  |
| 19. | Voorgenomen ondertekening van de Overeenkomst.                                                                                                                                                | 31 augustus 2021                  |
| 20. | Ingangsdatum van aanvang van uitvoering van de Overeenkomst.                                                                                                                                  | 1 september 2021                  |

Tabel 1: planning aanbesteding

### 3.7 De communicatie

Communicatie tussen Gegadigde en Opdrachtgever geschiedt uitsluitend via TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)) met uitzondering van de hierboven vermelde momenten waarop mondeling informatie wordt uitgewisseld. Opdrachtgever gebruikt de webportal TenderNed voor de publicatie van officiële Aanbestedingsdocumenten.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde en uitsluitend via TenderNed te geschieden.

Geïnteresseerden, Gegadigden en Inschrijvers die op andere wijze bij de Opdrachtgever informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische verzoeken om nadere informatie niet in behandeling worden genomen noch worden beantwoord.

### 3.8 Nota van Inlichtingen

Als Gegadigde wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de procedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen **doorlopend** via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan Opdrachtgever. Dit is mogelijk tot de datum die genoemd is in de planning. Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en zullen geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar worden gesteld.

---

*Let op dat u duidelijk vermeld bij het onderwerp van de vraag om welk document en/of Bijlage, paragraaf en/of artikel het gaat.*

---

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van Inlichtingen beschikbaar worden gesteld (via TenderNed) met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.

Vragen die worden gesteld nadat de Nota van inlichtingen is gepubliceerd, kunnen onbeantwoord blijven.

Gegadigde verklaart door het indienen van de Aanmelding onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde ondernemers alle elementen uit hun voorgenomen Aanmelding die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan Opdrachtgever ter beoordeling voorleggen.

Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van de Selectieleidraad, of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de Aanmelding schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen via de hierboven beschreven procedure.

In dit verband is het van belang dat een Gegadigde die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt.

Na deze informatieronde wordt hetgeen is vermeld in de Selectieleidraad (waaronder de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure, selectiecriteria en Bijlagen) definitief vastgesteld.

Zowel het opstellen van de Selectieleidraad als het beoordelen van de Aanmeldingen vindt plaats door een beoordelingscommissie waarin diverse deskundigheden zijn verenigd. Het is niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met leden van de beoordelingscommissie ter verkrijging van welke

informatie dan ook, op straffe van uitsluiting van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend in de in deze paragraaf benoemde informatieronde op de aangegeven wijze.

### 3.9 De sluitingsdatum indienen Aanmeldingen

De Aanmeldingen dienen geheel digitaal, volledig en tijdig ingediend te zijn via TenderNed. Dat wil zeggen dat alle vragenlijsten en Bijlagen voor 100% in TenderNed zijn ingevuld en vóór de gestelde deadline, zoals opgenomen in de planning, worden ingediend. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Aanmelding in te dienen. Indien een Aanmelding niet aan deze voorwaarde voldoet zal deze door Opdrachtgever terzijde worden gelegd. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Gegadigde. Aanmeldingen per e-mail, fax of post worden niet geaccepteerd.

Er wordt vanuit TenderNed automatisch een notificatie verstuurd op het moment dat de Aanmelding is ingediend. Een notificatie dat de Aanmelding is ingediend, kan niet gezien worden als waardeoordeel over de Aanmelding. De notificatie wil slechts zeggen dat de Aanmelding na het sluiten van de kluis te zien is door Opdrachtgever en beoordeeld kan worden.

Gegadigde heeft bij het accepteren van de 'voorwaarde aan deelname' aan deze tender verklaard een instructie over het indienen van een digitale Aanmelding in TenderNed gelezen en begrepen te hebben. Nadere informatie over het werken met TenderNed is te vinden via: <https://www.TenderNed.nl/cms/TenderNed-voor-ondernemingen>.

De Gegadigde is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Aanmelding. Bij vragen of onduidelijkheden kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

#### Opening van de Aanmeldingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Aanmeldingen worden de Aanmeldingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Aanmeldingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

---

*Let op: Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Aanmelding te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Aanmelding digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl), dit proces kan meerdere dagen duren.*

---

### 3.10 Communicatie selectie & afwijzing

Op de datum, genoemd in de planning van de Aanbestedingsprocedure, ontvangen alle Gegadigden gelijktijdig via TenderNed bericht over de selectiebeslissing. Het betreft hier een voorlopige beslissing.

De Gegadigden van wie de Aanmelding niet tot de hoogste scores behoort om de Uitnodiging tot Inschrijving te ontvangen, ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de voorlopige afwijzing.

Gedurende een termijn van twintig (20) dagen na dagtekening van het bericht, van de beslissing tot voorgenomen selectie, hebben Gegadigden die het niet eens zijn met de selectiebeslissing, de mogelijkheid een kort geding

jegens Opdrachtgever aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dit recht is enkel voorbehouden aan Gegadigden. Potentiële Gegadigden die uiteindelijk geen Aanmelding hebben ingediend, hebben niet het recht om op te komen tegen een selectiebeslissing.

Als binnen bovengenoemde termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de Opdrachtgever niet tot inschrijffase overgaan voordat in kort geding een vonnis is gewezen. De aanbestedingsprocedure wordt dan ook opgeschort.

De hiervoor genoemde termijn van twintig (20) dagen is een vervaltermijn. Indien een Gegadigde niet (tijdig) binnen deze termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, heeft Gegadigde haar recht verwerkt om bezwaar te maken tegen de selectiebeslissing. Opdrachtgever is in dat geval ook vrij om over te gaan tot de inschrijffase van de aanbestedingsprocedure.

Potentiële Gegadigden en Gegadigden hebben de mogelijkheid om bezwaar te maken over hoe door partijen tijdens de aanbestedingsprocedure wordt of is geacteerd. Een bezwaar dient schriftelijk en gemotiveerd te zijn en te worden ingediend via het e-mailadres [aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl). Het indienen van een bezwaar zet de aanbestedingsprocedure niet stil. Opdrachtgever is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure. In het geval door de klagende Gegadigde tevens een kort geding aanhangig is gemaakt betreffende de klacht, zal de buitengerechtelijke behandeling van de klacht worden opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

### 3.11 Eénmaal aanmelden

Het is een Gegadigde niet toegestaan meer dan één keer aan te melden als hoofdaannemer naar aanleiding van deze Selectieleidraad. Het is wel toegestaan dat een Gegadigde zich meer dan één keer aanmeldt als onderaannemer met betrekking tot meer dan één samenwerkingsvorm/combinatie. Ook is het toegestaan dat een Gegadigde zelfstandig aanmeldt en daarnaast als onderaannemer in (een)(andere) samenwerkingsvorm(en)/combinatie(s).

### 3.12 VOG-verklaring en GVA-verklaring

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst met Opdrachtgever kan personeel van Opdrachtnemer mogelijk vertrouwelijke (persoons)gegevens te zien krijgen en/of dient personeel van Opdrachtnemer daar mee te werken. Het personeel van de Opdrachtnemer dient voor start van de dienstverlening aan Opdrachtgever te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze VOG zal in ieder geval betrekking hebben op: "Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen", "Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan", "kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen", "Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten".

Voor de ontvangst van de Uitnodiging tot Inschrijving dient Opdrachtgever te beschikken over een geldige GVA-verklaring. Deze dient minimaal zes maanden geldig te zijn vanaf de datum waarop de Aanmelding is ingediend. Na het voornemen tot selectie wordt Opdrachtnemer gevraagd de verklaring te overleggen, dan wel te hebben aangevraagd en binnen een korte termijn te kunnen overleggen aan Opdrachtgever.

Indien u de GVA-verklaring niet kunt overleggen voor de geplande datum van ontvangst van de Uitnodiging tot Inschrijving, kan het voornemen van selectie worden ingetrokken.

### 3.13 Inschrijffase

De inschrijffase start met het publiceren van de Uitnodiging tot Inschrijving aan de geselecteerde Gegadigden: de mogelijke Inschrijvers.

Deze Inschrijvers hebben de gelegenheid om vragen in te dienen voor de Nota van Inlichtingen, daarnaast krijgen de mogelijke Inschrijvers tevens de gelegenheid om de door hun gestelde vragen toe te lichten in een individueel gesprek aan Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft geen verdere informatie of antwoorden tijdens deze gesprekken. Deze gesprekken hebben als doel om de vragen in één keer op waarde te kunnen schatten en concrete antwoorden te kunnen verstrekken in de Nota van Inlichtingen. De Nota van Inlichtingen is dan ook leidend als beantwoording naar alle mogelijke Inschrijvers.

Opdrachtgever beoogt in deze inschrijffase een tweetal inschrijfmomenten. Nadat Inschrijvers hun initiële Inschrijving hebben ingediend, krijgen alle Inschrijvers individueel terugkoppeling op hun initiële Inschrijving in een gesprek waarbij Inschrijver en Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden om vragen te stellen om de Inschrijving te verbeteren om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de opdracht.

Nadat de finale versie van het Uitnodiging tot Inschrijving is gepubliceerd kunnen Inschrijvers een finale Inschrijving doen, een zogenaamde Best-And-Final-Offer ("BAFO"). Op basis van deze finale Inschrijvingen zal een beoordeling plaatsvinden.

Op de initiële Inschrijving en de finale Inschrijving zal een plafondbedrag van toepassing zijn. Dit plafondbedrag is op dit moment nog niet zeker, maar zal naar verwachting in de orde liggen van EUR 10.500.000,- (excl. BTW) voor de gehele contractperiode inclusief mogelijke verlengingen, Opdrachtgever houdt zich het recht voor dit bedrag te wijzigen in de Uitnodiging tot Inschrijving. Dit bedrag omvat het leveren van de gevraagde diensten als beschreven in paragraaf 2.2. voor de duur van 8 jaar, inclusief transitie.

Een uitgewerkte detailplanning inzake deze Aanbestedingsprocedure met alle voorgenomen stappen vindt u in paragraaf 3.6.

## 4 De beoordeling van Aanmeldingen

### 4.1 Beoordelingscommissie

Alle Aanmeldingen worden beoordeeld door een ter zake deskundige en onafhankelijke beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit verschillende deskundigen afkomstig van verschillende afdelingen van Opdrachtgever en is onder meer samengesteld uit deskundigen van de afdelingen Informatie Voorziening, Inkoop Financiën en Control.

### 4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de onderstaande fasen:

#### 4.2.1 Fase 1: vorm- en procedurevereisten

In deze fase wordt van alle Gegadigden gecontroleerd of de Aanmeldingen voldoen aan de eisen zoals gesteld in Bijlage D.

#### 4.2.2 Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In deze fase worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van de Aanmelding gecontroleerd.

Opdrachtgever sluit Gegadigden uit die verkeren in één van de omstandigheden die genoemd worden in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012. Ten behoeve van de beoordeling van de omschrijving op de eigen verklaring en uitsluitingsgronden dient Gegadigde het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen. Met de ondertekening van de Aanmelding tekent Gegadigde ook voor het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de Gegadigde geschikt wordt geacht om uitvoering te kunnen geven aan de in de Selectieleidraad omschreven opdracht. De geschiktheid van de Gegadigde wordt gecontroleerd op grond van de geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. De Aanmelding wordt beoordeeld op het voldoen aan gestelde geschiktheidseisen in Bijlage F. Een Aanmelding die niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, wordt van verdere beoordeling uitgesloten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om bij de voorlopige selectiebeslissing de officiële bewijsstukken op te vragen die behoren bij de geschiktheidseisen van de partij welke wordt toegelaten tot de Inschrijffase. Gegadigde dient deze bewijsstukken op eerste aanvraag van Opdrachtgever binnen 10 werkdagen te verstrekken. Indien deze niet binnen 10 werkdagen worden verstrekt, kan Gegadigde van verdere deelname worden uitgesloten.

#### 4.2.3 Fase 3: kwalitatieve selectie

Indien na fase 2 meer dan vier Aanmeldingen voldoen aan de Aanmeldingsvereisten en zij tevens alle gevraagde informatie en bijlagen hebben aangeleverd, wordt een kwalitatieve selectie gemaakt van de beste Gegadigden. Deze selectie van maximaal vier Gegadigden zal de Uitnodiging tot Inschrijving ontvangen. De kwaliteit is verwoord in de Selectiecriteria (Bijlage P). Aan ieder criterium is door de beoordelingscommissie een kwaliteitswaarde toegekend. Hierbij is een criterium waaraan een lage kwaliteitswaarde is toegekend van minder belang dan een criterium waaraan een hoge kwaliteitswaarde is toegekend. Voor de beschrijving van de Selectiecriteria en de daarbij behorende maximale kwaliteitswaardes wordt u verwezen naar Bijlage P van deze Selectieleidraad.

Aan de hand van de verstrekte antwoorden bij elke wens, wordt de Aanmelding per Selectie criterium beoordeeld met een score conform onderstaande tabel:

| Beoordelingscijfer | Weging             | Waardering                                                       |
|--------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| 10                 | 100% van de punten | Uitstekend (maximale meerwaarde)                                 |
| 7                  | 70% van de punten  | Voldoende (geen of minimale meerwaarde)                          |
| 4                  | 40% van de punten  | Onvoldoende                                                      |
| 0                  | 0% van de punten   | Slecht (geen antwoord, niet onderbouwd en/of niet verifieerbaar) |

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst de binnengekomen Aanmelding individueel. In de daaropvolgende consensusbijeenkomst worden de individuele scores besproken en wordt er, na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, per selectie criterium een consensusscore bepaald door de beoordelaars. De beoordelingscommissie zal haar oordeel baseren op de bij het selectie criterium vermelde elementen in combinatie met het totaalbeeld van de Aanmelding. Deze selectie elementen zijn voor Opdrachtgever van belang en slechts vermeld als toelichting ten behoeve van de Gegadigde. Deze elementen zijn niet te beschouwen als nadere sub-Selectiecriteria.

In het geval van onderstaande selectiecriteria vindt een afwijkende puntentoekenning plaats op basis van het al dan niet voldoen aan het criterium, waarbij de puntentoekenning is vermeld bij het betreffende criterium:

- Selectie criterium 3: ISAE 3402 type 2
- Selectie criterium 8: Vertrouwelijkheid

### Oordeel

De door de beoordelingscommissie toegekende score van ieder criterium wordt vermenigvuldigd met de bij deze criteria vermelde wegingsfactor. De gewogen score per selectie criterium is dan berekend. Door de gewogen scores van alle Selectiecriteria bij elkaar op te tellen, verkrijgt men de totaalscore.

#### 4.2.4 Fase 4: afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaaloordeel: een rangorde van de Aanmeldingen. De rangorde van de Aanmeldingen wordt op de totaalscore bepaald, waarbij geldt dat een hoger puntentotaal beter is dan een lager puntentotaal. Van Aanmeldingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Aanmelding waarvan de score op Selectie criterium 2 Informatiebeveiligingsprocessen het hoogst is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Aanmeldingen geplaatst. Indien vervolgens de scores op Selectie criterium 2 Informatiebeveiligingsprocessen ook weer gelijk zijn, volgt de score van selectie criterium 4 Innovatie om de rangorde van die gelijk geëindigde Aanmeldingen te bepalen. Bij ook een gelijke score op punt 4 Innovatie volgt de score voor selectie criterium 5 Hosting Digitale werkomgeving en applicaties om deze rangorde te bepalen. Mochten de scores identiek zijn voor de Selectiecriteria 2, 4 en 5, dan bepaalt een loting, onder toezicht van een notaris, de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Aanmeldingen.

#### 4.2.5 Fase 5: bezwaar maken tegen de selectiebeslissing

Na beoordeling van de Aanmeldingen zal Opdrachtgever aan alle Gegadigden door middel van een selectiebeslissing schriftelijk mededelen welke maximaal 4 Gegadigden zij voornemens is toe te laten tot de inschrijffase. Gegadigden dienen eventuele bezwaren tegen de selectiebeslissing binnen 20 kalenderdagen na de

selectiebeslissing middels een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Utrecht. Deze bezwaartermijn is tevens een vervaltermijn.

N.B.: Na beoordeling van de Inschrijvingen zal Opdrachtgever aan alle Gegadigden en Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mededelen welke Inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen. Gegadigden en inschrijvers dienen eventuele bezwaren tegen het voornemen tot gunnen binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing middels een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Utrecht. Deze bezwaartermijn is tevens een vervaltermijn.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding Opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de Gegadigde verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen via TenderNed en aan het emailadres: [aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl).

### 4.3 Procedure van verificatie

Opdrachtgever maakt de selectie van Gegadigden bekend via [Tenderned.nl](https://www.tenderned.nl) en zal de geselecteerde Gegadigden uitnodigen tot het doen van een Inschrijving middels de Uitnodiging tot Inschrijving. Na het verstrijken van de bezwaartermijn zal Opdrachtgever de Uitnodiging tot Inschrijving beschikbaar stellen.

De officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en Selectiecriteria kunnen voorafgaand aan het beschikbaar stellen van de Uitnodiging tot Inschrijving worden geverifieerd. Blijkt tijdens deze verificatie dat een geselecteerde Gegadigde in zijn aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal Opdrachtgever hem alsnog uitsluiten van verdere deelneming aan de procedure.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

Ingeval blijkt dat een Aanmelding ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1, 2 of 3 van paragraaf 4.2, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit paragraaf 4.2 vanaf fase 4 opnieuw te doen (met de Gegadigden die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1, 2 of 3), waarbij de alsnog ongeldige verklaarde Aanmelding in deze fase zal afvallen.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

## **5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**

De vorm- en procedurevereisten en uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen waar Gegadigde aan dient te voldoen staan beschreven in bijlage D en F.

Zie hiervoor tevens fase 1 en fase 2 van paragraaf 4.2.1 en 4.2.2.

## 6 Selectiecriteria

In het geval van meer dan vier Gegadigden een Aanmelding wordt ontvangen die aan de gestelde eisen, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voldoet, zal kwalitatieve selectie plaatsvinden volgens de in paragraaf 4.2.3 beschreven methode.

De Selectiecriteria treft u aan in bijlage P.

Waar een onderbouwing wordt gevraagd, dient u deze per onderdeel bij het betreffende selectie criterium via [Tendered.nl](https://tendered.nl) in te dienen.

Een samenvatting van hetgeen ingediend dient te worden en op welk moment staat vermeld in bijlage A.

Als blijkt dat Gegadigde geen invulling heeft gegeven aan de beschreven Selectiecriteria als beschreven in bijlage P, ontvangt Gegadigde de laagst mogelijke beoordeling voor het betreffende selectie criterium (0 punten).

# Slotwoord

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen moeite om dit Selectieleidraad door te nemen. Indien u na het lezen van deze Selectieleidraad wenst deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure, dan wensen wij u veel succes met het samenstellen van uw Aanmelding en zien wij uw Aanmelding graag tegemoet!

## Bijlage A – Checklist voor de Aanmelding

Deze Bijlage is er voor Gegadigde om te zorgen dat alle benodigde documenten en formulieren bij de Inschrijving worden gevoegd, zodat omissies worden uitgesloten. Geef in de eerste kolom van onderstaande tabel aan of Bijlagen zijn toegevoegd en onderteken het document.

| Document bijgevoegd? | Locatie document | Onderwerp                                                                                                                                                    | Indienvorm                                    |
|----------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie TenderNed    | Invulformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)                                                                                                  | Document UEA; rechtsgeldig ondertekend        |
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie Bijlage B2   | Verklaring samenwerkingsverband/ combinatievorming (indien van toepassing)                                                                                   | Document Bijlage B2; rechtsgeldig ondertekend |
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie Bijlage B3   | Verklaring beroep op (een) derde(n) (indien van toepassing)                                                                                                  | Document Bijlage B3; rechtsgeldig ondertekend |
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie Bijlage C    | Holdingverklaring                                                                                                                                            | Document Bijlage C; rechtsgeldig ondertekend  |
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie Bijlage D    | Vorm- & procedurevereisten                                                                                                                                   | Document Bijlage D; rechtsgeldig ondertekend  |
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie Bijlage F    | Geschiktheidseisen                                                                                                                                           | Document Bijlage F; rechtsgeldig ondertekend  |
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie Bijlage G    | Solvabiliteitsverklaring                                                                                                                                     | Document Bijlage G; rechtsgeldig ondertekend  |
| <b>Ja / Nee</b>      | Zie Bijlage H    | Referentiebladen 1 t/m 3                                                                                                                                     | Document Bijlage H; rechtsgeldig ondertekend  |
| <b>Ja / Nee</b>      | Selectieleidraad | Beantwoording Selectiecriteria: Beschrijvingen, bewijsstukken en/of Referentiebladen zoals gevraagd bij de Selectiecriteria.                                 | PDF of Word                                   |
| <b>Ja / Nee</b>      | Selectieleidraad | Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en/of een volmacht verklaring (Uittreksel en bewijsmiddel mag niet ouder dan 3 maanden zijn). | Kopie van deze stukken                        |

Opdrachtgever heeft voorwaarden en eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd, zoals deze zijn opgenomen in de Selectieleidraad en Bijlagen. Door het indienen van uw Aanmelding via TenderNed verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de Aanmelding zijn gesteld. Met de ondertekening van deze Bijlage verklaart u daarnaast kennis te hebben genomen van het Selectieleidraad en Bijlagen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde:

Plaats:

Naam ondergetekende:

Handtekening:

Datum:

Functie:

# Bijlage B2 - Verklaring samenwerkingsverband / Combinatie

## Eisen aan een Combinatie

Indien Gegadigde zich aanmeldt als Combinatie en/of samenwerkingsverband dient dit formulier volledig te worden ingevuld en te worden ondertekend.

### Combinatie

Gegadigde schrijft zich in als Combinatie Ja/nee

Indien bovenstaande vraag met **ja** beantwoord wordt, dienen alle Combinanten:

- Gezamenlijk deze Bijlage B2 (Verklaring samenwerkingsverband/Combinatie) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen;
- Individueel Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel vóór contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met opgave van de actuele situatie van de Combinanten ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan 3 maanden zijn), te overleggen.

Gegadigde dient onderstaande tabel in te vullen en alle leden van de Combinatie dienen deze verklaring mede te ondertekenen.

Zo ja: iedere Combinant dient de Bijlage B2 volledig ingevuld en het origineel rechtsgeldig te ondertekenen.

|                                                                                                                                              |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Combinatie bestaat uit:                                                                                                                      | < aantal invullen > Combinanten |
| Penvoerder en aanspreekpunt (Combinant 1) voor de Combinatie die als gevolmachtigde voor de Combinatie optreedt en de Combinatie mag binden. | < in te vullen door Gegadigde > |
| Combinant 1                                                                                                                                  | < naam + rechtsvorm invullen >  |
| Specificatie taakverdeling combinant 1:                                                                                                      | < in te vullen door Gegadigde > |
| Combinant 2                                                                                                                                  | < naam + rechtsvorm >           |
| Specificatie taakverdeling Combinant 2:                                                                                                      | < in te vullen door Gegadigde > |
| Combinant 3                                                                                                                                  | < naam + rechtsvorm >           |
| Specificatie taakverdeling Combinant 3:                                                                                                      | < in te vullen door Gegadigde > |

Hierbij verklaren alle leden van de Combinatie gezamenlijk :

- Akkoord te gaan met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht bij een eventuele gunning;
- te garanderen dat de combinatievorming geen invloed heeft op de door Opdrachtgever gewenste vorm van levering en dienstverlening door Gegadigde;
- één lid van de Combinatie aan te hebben gewezen die als penvoerder, aanspreekpunt en verantwoordelijke gevolmachtigde voor de Combinatie optreedt;
- te garanderen dat Opdrachtgever in de uitvoering met één aanspreekpunt, met één factuuradres en een eenduidige vorm van dienstverlening en levering te maken krijgt;
- in ieder geval tezamen aan de in het Aanbestedingsdocument gestelde eisen van financiële draagkracht en technische bekwaamheid voldoen.

NB:

- Alle bovengenoemde Combinanten dienen Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen;
- alle bovengenoemde Combinanten dienen de eigen verklaring (UEA) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen;
- alle bovengenoemde Combinanten dienen voor contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel / Handelsregister met opgave van de actuele situatie van de Combinanten, ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan 3 maanden zijn), te overleggen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 1: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Rechtsgeldige handtekening: .....

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 2: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Rechtsgeldige handtekening: .....

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 3: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

## Bijlage B3 - Verklaring beroep op (een) derde(n)

**Indien Gegadigde een beroep doet op (een) derde(n) dient dit formulier volledig te worden ingevuld en te worden ondertekend.**

Gegadigde verklaart in deze Bijlage of zij beroep doet op de middelen van (een) derde(n) om te voldoen aan de geschiktheidseisen inzake a) financiële en economische draagkracht en/of b) technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid.

Deze derde dient het toepasselijke gedeelte van deze verklaring volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Voor het bewijs van de rechtsgeldige ondertekening van de verklaring dienen voor contractondertekening geldige uittreksels uit het Handelsregister overgelegd te worden, met de meest actuele situatie, die niet ouder zijn dan drie (3) maanden.

### Inzet van derden

Voor zowel individuele ondernemers als Combinaties is het mogelijk dat zij:

- Zich beroepen op kwalificaties van derden in het kader van de gestelde geschiktheidseisen die betrekking hebben op de economische en financiële draagkracht en/of op de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid;  
Indien kwalificaties van een derde worden gebruikt om te voldoen aan de geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient Gegadigde aan te tonen dat Gegadigde daadwerkelijk over de diensten van de betreffende derde kan beschikken. In dit geval moet de Gegadigde origineel rechtsgeldig ondertekende verklaring van de desbetreffende derde overleggen.
- Gebruik maken van derden bij de uitvoering van de opdracht. Indien er voor de uitvoering van de opdracht een beroep op een derde wordt gedaan, dient Gegadigde dit expliciet in de Inschrijving te vermelden. Het inschakelen van een derde (onderaanneming) is slechts toegestaan onder volledige handhaving van de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van de Gegadigde (hoofdaannemer).
- Indien Gegadigde na het afsluiten van de overeenkomst een derde bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, is dit slechts toegestaan nadat Opdrachtgever hiertoe voorafgaand en schriftelijke toestemming heeft verleend.

### Derden

Alle onderstaande betrokken derden dienen:

- Gezamenlijk Bijlage B3 (verklaring beroep op derden) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen (in het geval van een beroep op financiële en economische draagkracht van de holding).
- Individueel de Eigen verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel vóór contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel / Handelsregister met opgave van de actuele situatie van de betrokken derden ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan drie (3) maanden zijn), te overleggen.

Gegadigde maakt bij het uitvoeren van de Opdracht gebruik van Ja  
derden.

Gegadigde verklaart: Ja / Nee

- dat zij te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk  
blijft voor de uitvoering van de opdracht en de daaruit voort-  
vloeiende resultaten en dat zij Opdrachtgever hiermee vrijwaart  
van alle aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de wet.

Gegadigde verklaart dat gebruikmaking van een derde bij Ja / Nee  
uitvoering van de opdracht niet anders geschiedt dan na  
schriftelijk verzoek van Gegadigde en schriftelijke goedkeuring  
van Opdrachtgever.

Deze derde, naam en adres, is: < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde >

Taakverdeling:

Naam derde: Taak van de betreffende derde:

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

**Indien Gegadigde beroep doet op de middelen van derden inzake financiële en economische draagkracht dient onderstaand blok ingevuld en ondertekend te worden door de derde:**

#### Financiële en economische draagkracht

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Gegadigde daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen.
- Zij zich bij gunning van de opdracht aan Gegadigde volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en dat zij, indien en voor zover daarvan sprake is, (hoofdelijk) aansprakelijk is voor eventuele schade voortvloeiende uit het niet / niet deugdelijk / niet tijdig nakomen van de overeenkomst.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

**Indien Gegadigde beroep doet op de middelen van derden inzake technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid dient onderstaand blok ingevuld en ondertekend te worden door de derde:**

**Technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid**

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Gegadigde daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht technische en/of beroepsbekwaamheden.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

**Derden bij de uitvoering van de opdracht**

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Gegadigde daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen, diensten, technische- en/of beroepsbekwaamheden.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

**Gegadigde dient in alle gevallen onderstaand blok in te vullen en te ondertekenen:**

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

## Bijlage C - Holdingverklaring

Gegadigde dient de holdingverklaring te overleggen indien de onderneming onderdeel uitmaakt van een holding en een beroep doet op de draagkracht van de holding.

1. Maakt Gegadigde deel uit van een groep of holdingmaatschappij? Ja
2. Maakt Gegadigde bij deze aanbesteding gebruik van de financiële en/ of economische draagkracht van de groep of holdingmaatschappij? Ja / Nee

### Holdingverklaring is van toepassing:

Hierbij verklaart ondergetekende dat hij zich, als groep of holdingmaatschappij, namens de Gegadigde bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de juiste en volledige nakoming van de verplichtingen die uit de eventueel af te sluiten Overeenkomst(en) voortvloeien. Eveneens verklaart ondergetekende dat hij, indien en voor zover daarvan sprake is, namens de Gegadigde aansprakelijk gesteld kan worden voor het nakomen van verplichtingen en eventuele schade voortvloeiende uit het niet/niet deugdelijk/niet tijdig nakomen van de in het kader van deze aanbesteding af te sluiten Overeenkomst.

Hierbij verklaart Gegadigde dat de holdingverklaring wel van toepassing is.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Holding: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

## Bijlage D – Vorm- en procedurevereisten

Met deelname aan deze Aanbestedingsprocedure gaat Gegadigde onvoorwaardelijk akkoord met de onderstaande vorm- en procedurevereisten:

| Nr. | Vorm- en procedurevereisten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Akkoord<br>Ja/ Nee |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1.  | Alle door Gegadigde in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Gegadigde naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
| 2.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat Opdrachtgever controleert op tijdig indienen van Aanmelding, conform planning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |
| 3.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat Opdrachtgever de Aanmelding controleert op volledigheid van de Aanmelding, voorzien van alle Bijlagen en informatie (welke Aanmelding uitsluitend digitaal kan worden geüpload in TenderNed).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |
| 4.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat Opdrachtgever de Aanmelding controleert of Aanmelding is ingericht overeenkomstig Bijlage A, checklist van Selectieleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |
| 5.  | Gegadigde heeft ervoor zorggedragen dat alle bijgevoegde bewijzen van recente datum zijn (niet ouder dan 3 (drie) maanden, tenzij anders staat vermeld). Bewijsstukken dienen op verzoek van Opdrachtgever te worden overlegd en geven de situatie op moment van indienen van de Aanmelding weer en bieden Opdrachtgever de mogelijkheid vast te stellen welke natuurlijk personen bevoegd zijn om de rechtspersonen van Gegadigde te vertegenwoordigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |
| 6.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat, indien de bewijsstukken niet; niet tijdig, of niet juist zijn verstrekt, of niet of niet volledig overeenkomen met de Aanmelding, de Aanmelding kan worden uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |
| 7.  | Met betrekking tot geheimhouding/publiciteit draagt Gegadigde er zorg voor dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Er vanuit zijn rechtspersoon geen informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar bij hem komt en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen.</li> <li>b. Er vanuit zijn rechtspersoon, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen geen publiciteit aan dit project wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.</li> </ul> |                    |
| 8.  | Met betrekking tot integriteit draagt Gegadigde er zorg voor dat Gegadigde voldoet aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Gegadigden.</li> <li>b. Geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke inneming van monopolie posities.</li> <li>c. Alleen het noodzakelijke contact met andere zelfstandige Gegadigde tijdens de looptijd van onderhavige Aanbestedingsprocedure.</li> <li>d. Indien voor het samenstellen van een goede Aanmelding informatie-uitwisseling tussen Gegadigden nodig is dan gebeurt dit tijdig en compleet.</li> <li>e. Zorg dragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige Aanbestedingsprocedure.</li> </ul>                                                                                                                                                  |                    |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|     | f. Gegadigde alleen meedoet met de intentie om voor gunning in aanmerking te komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 9.  | Gegadigde heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook in het kader van deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 10. | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden de gehele Aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 11. | Tijdens het aanbestedingstraject en gedurende de hele contractperiode inclusief eventuele verlengingen, wordt uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt (eventueel na akkoord van Opdrachtgever kan een uitzondering gemaakt worden op aanleveren Engelstalige technische documentatie), voorts in geval van gunning van de opdracht aan de Gegadigde, is dit tevens van toepassing bij de uitvoering m.b.t. al het betrokken personeel, rapportages, enzovoort. |  |
| 12. | Opdrachtgever aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Aanmelding en de daarbij behorende documenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 13. | Na de sluitsdatum voor het indienen van verzoeken om nadere informatie opgemerkte tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden, die niet eerder door Gegadigde zijn opgemerkt, zijn voor risico en rekening van Gegadigde.                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 14. | Gegadigde heeft in de aangeleverde tekst van het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen en verklaringen geen wijzigingen aangebracht, met uitzondering van die velden die expliciet als invulvelden door Opdrachtgever zijn aangeduid.                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 15. | Gegadigde is zich ervan bewust dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de aanbestedende dienst kan worden aangemerkt als een valse verklaring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening:

## Bijlage F – Geschiktheidseisen

Gegadigde dient onderstaande lijst per regel volledig te beantwoorden. De Gegadigde dient zijn antwoord van de regels van de lijst tot “ja”, dan wel “nee” te beperken.

De Aanmelding wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in deze Bijlage met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien het antwoord op één regel (vereiste) “nee” is, de Aanmelding voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

| Nr. | Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Akkoord<br>Ja/ Nee |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| F1  | Indien de financiële informatie betrekking heeft op de holding waartoe de onderneming behoort, dan wordt een verklaring bijgevoegd waaruit blijkt dat de holding (Bijlage C, Holdingverklaring) zich bij eventuele gunning garant stelt voor nakoming van de wettelijke en contractuele verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |
| F2  | <p>Gegadigde verklaart met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's van de Gegadigde dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gegadigde beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Gegadigde verzekerd is voor (i) schade zijnde persoons- of zaakschade, in ieder geval tot een bedrag van EUR 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van EUR 2.000.000,-, ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen en (ii) voor schade niet zijnde persoons- of zaakschade in ieder geval tot een bedrag van EUR 500.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van EUR 1.000.000,-, ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen.</li> <li>Gegadigde beschikt over een verzekering die de beroepsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Gegadigde verzekerd is voor schade in het geval van beroepsaansprakelijkheid in ICT branche, waaronder zuivere vermogensschade, schade in ieder geval tot een bedrag van EUR 1.000.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van EUR 2.000.000,-, ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen</li> </ol> <hr/> <p><i>Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Gegadigde aan wie de opdracht gegund wordt voor zowel de bedrijfsaansprakelijkheid als de beroepsaansprakelijkheid een kopie van een verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt dat Gegadigde minimaal verzekerd is voor de genoemde bedragen.</i></p> <hr/> |                    |
| F3  | Bij een voorgenomen gunning kan een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens gevraagd worden door Opdrachtgever. Deze accountantsverklaring mag geen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | <p>ernstige twijfel over de continuïteit van de onderneming of ernstige continuïteitsonzekerheid bevatten. Voor niet jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring.</p> <p>Met het indienen van een Aanmelding verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de opdracht uit te voeren.</p> <hr/> <p><i>Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Gegadigde aan wie de opdracht gegund wordt voor een verklaring van de accountant of een beoordelings- of samenstellingsverklaring te overleggen met betrekking tot het laatste jaarverslag. In dit geval dient er geen ernstige twijfel over de continuïteit van de onderneming of ernstige continuïteitsonzekerheid aanwezig te zijn.</i></p> <hr/>                                                                                               |  |
| F4 | <p>Gegadigde verklaart met betrekking tot de solvabiliteit dat de solvabiliteit (garantievermogen gedeeld door balanstotaal) over het laatste afgesloten boekjaar minimaal 15% bedraagt en over de afgelopen drie laatste afgesloten boekjaren gemiddeld minimaal 15% bedraagt. Gegadigde heeft hiervoor Bijlage G, Solvabiliteitsverklaring ingediend.</p> <p>De financiële informatie uit Bijlage G heeft betrekking op de eigen onderneming / organisatie, tenzij middels Bijlage B3 en/of Bijlage C een beroep op een derde wordt gedaan, dan heeft de informatie uit Bijlage G betrekking op deze derde waarop een beroep wordt gedaan. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, moet de financiële informatie worden overlegd die betrekking heeft op de separate ondernemingen. Tevens moet voor Opdrachtgever duidelijk zijn, welke informatie op welke organisatie betrekking heeft.</p> |  |

| Nr. | Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Akkoord<br>Ja/ Nee |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| F5  | <p>Gegadigde beschikt bij datum van indienen van de Aanmelding over de hieronder beschreven kerncompetenties. Gegadigde toont aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt door per kerncompetentie een terzake doende referentie te overleggen. De referentie dient minimaal aan de hieronder gegeven beschrijving van een referentieproject te voldoen en dient door de onderneming binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond te zijn. De duur van het project waar de referentie betrekking op heeft, betreft minimaal 6 maanden (excl.de implementatie/transitie). Het is toegestaan één referentie te gebruiken om meerdere kerncompetenties aan te tonen. Gegadigde toont aan over minimaal de volgende kerncompetenties te beschikken:</p> <p>Kerncompetentie 1: Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met de implementatie en beheer van hosting van Digitale werkomgevingen en applicaties waarbij tenminste sprake is van</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 900 eindgebruiker accounts;</li> <li>• Applicatiehosting incl. Technisch applicatiebeheer, en – ontsluiting;</li> </ul> |                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logisch werkplekbeheer;</li> <li>• Database beheer;</li> <li>• Technisch beheer in een hybride omgeving met verschillende server operating systems</li> <li>• Monitoring, bewaking en beheer van applicatiekoppelingen;</li> <li>• Service integratie (zie de definitie hiervan);</li> <li>• Consultancy over hoe functionele behoefte van Opdrachtgever gerealiseerd kan worden.</li> </ul> <p>Kerncompetentie 2: Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met het voeren van een Nederlandstalige service desk op afstand, ten behoeve van een ICT-dienst waarbij tenminste sprake is van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 900 eindgebruiker accounts;</li> <li>• Monitoring, bewaking en beheer;</li> <li>• Beheer user accounts.</li> </ul> <p>Kerncompetentie 3: Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met field engineering en support ten behoeve van een ICT Dienst waarbij tenminste sprake is van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal 10 locaties met gemiddeld 20 eindgebruikers verspreid door geheel Nederland;</li> <li>• Fysiek werkplekbeheer;</li> <li>• Technisch beheer van lokale netwerken.</li> </ul> <p>Gegadigde heeft voor de kerncompetenties Bijlage H, Referentiebladen volledig ingevuld en ingediend bij de Aanmelding. Er is een contactpersoon van de referent ingevuld die rechtstreeks door Opdrachtgever te benaderen is zonder tussenkomst van Gegadigde.</p> |  |
| F6 | <p>Kwaliteitsmanagement - algemeen</p> <p>Gegadigde beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem van zijn organisatie dat voldoet aan de eisen van ISO 9001 en/of een vergelijkbare norm. U kunt bij aanmelding volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Binnen 10 kalenderdagen na bekendmaking van het voorlopige selectiebesluit dient Gegadigde het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. Opdrachtgever aanvaardt een ISO 9001-certificering of een gelijkwaardig bewijs wat aantoont dat voldaan wordt aan een gelijkwaardige norm. Opdrachtgever aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement zoals een kopie van het kwaliteitshandboek van Gegadigde en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert. Uit deze documenten en de toelichting van Gegadigde dient te blijken dat Gegadigde gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitszorg heeft getroffen als vereist voor een ISO 9001 kwaliteitssysteem. Daar waar Opdrachtgever oordeelt een zoekplaatje voorgeschoteld te krijgen, dan wel extra of bovenmatige</p>                                                                                                                                                                                                               |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | inspanning moet doen om de overlap en het voldoen aan de norm te kunnen begrijpen en vaststellen, staat het Opdrachtgever vrij om te concluderen dat van conformiteit aan de gestelde norm geen sprake is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| F7 | <p>Milieumanagement ISO 14001</p> <p>Opdrachtgever hecht belang aan een goed milieubeheer. Gegadigde beschikt over een milieumanagementsysteem met betrekking tot het voor de dienstverlening in te zetten datacenter dat voldoet aan de eisen van ISO 14001. Als bewijs geldt een kopie van een geldig certificaat waaruit blijkt dat Gegadigde beschikt over het ISO 14001 milieumanagementsysteem. Indien Gegadigde niet beschikt over een certificaat, dient hij een beschrijving te geven van de activiteiten die de onderneming van Gegadigde op het gebied van milieuzorg verricht. Uit deze documenten en de toelichting van Gegadigde dient te blijken dat Gegadigde gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieuzorg heeft getroffen als vereist voor een ISO 14001 milieumanagementsysteem. Daar waar Opdrachtgever oordeelt een zoekplaatje voorgeschoteld te krijgen, dan wel extra of bovenmatige inspanning moet doen om de overlap en het voldoen aan de norm te kunnen begrijpen en vaststellen, staat het Opdrachtgever vrij om te concluderen dat van conformiteit aan de gestelde norm geen sprake is. U kunt bij aanmelding volstaan met het invullen en ondertekenen van deze Bijlage F.</p> <p>Binnen 10 kalenderdagen na bekendmaking van het voorlopige selectiebesluit dient Gegadigde het bij deze eis behorende bewijs in te dienen.</p> |  |

|                                                              |                |
|--------------------------------------------------------------|----------------|
| Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend: |                |
| Naam Gegadigde: .....                                        |                |
| Plaats: .....                                                | Datum: .....   |
| Naam ondergetekende: .....                                   | Functie: ..... |
| Handtekening:                                                |                |

## Bijlage G – Solvabiliteitsverklaring

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in deze Bijlage met betrekking tot een minimale solvabiliteitseis. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien niet wordt voldaan aan de gestelde solvabiliteitseis, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

| Solvabiliteitseis                                 | Laatste afgesloten boekjaar  | Gemiddelde drie laatste afgesloten boekjaren |
|---------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------|
| Solvabiliteit (garantievermogen/<br>balanstotaal) | Groter dan of gelijk aan 15% | Groter dan of gelijk aan 15%                 |

Laatste afgesloten boekjaar betreft: .....

[1]

Gegadigde voldoet aan Solvabiliteitseis Ja / nee

[1]

Indien bovenstaande vragen met ja beantwoord worden, dient Gegadigde de betreffende jaarrekeningen met accountantsverklaring of een beoordelings- of samenstellingsverklaring binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning aan te leveren.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde: .....

Plaats: .....Datum: .....

Naam ondergetekende: .....Functie: .....

Handtekening:

[1] Invullen boekjaar (2019 of 2020) / Doorstrepen wat niet van toepassing is.

## Bijlage H – Referentiebladen

| Referentie behoort toe aan: <naam Gegadigde /combinant/onderaannemer>                                                   |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Referentieproject bij kerncompetentie 1, Implementatie en beheer van hosting van Digitale werkomgevingen en applicaties |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 1                                                                                                                       | NAW-gegevens referentieproject | Naam rechtspersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|                                                                                                                         |                                | Naam contactpersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|                                                                                                                         |                                | Telefoonnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                                                                                         |                                | Naam en omschrijving van het project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 2                                                                                                                       | Omzet van het project          | Het bedrag aan omzet per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|                                                                                                                         |                                | De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 3                                                                                                                       | Looptijd project               | Datum aanvang project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|                                                                                                                         |                                | Datum start beheerfase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|                                                                                                                         |                                | Datum afronding project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 4                                                                                                                       | Eventuele onderaanneming       | Naam onderaannemers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|                                                                                                                         |                                | Adres onderaannemer(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 5                                                                                                                       | Werkzaamheden project          | Korte beschrijving van de werkzaamheden, waaronder beschrijving van minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal eindgebruiker accounts;</li> <li>- Applicatiehosting incl. technisch applicatiebeheer, en – ontsluiting;</li> <li>- Logisch werkplekbeheer;</li> <li>- Database beheer;</li> <li>- Technisch beheer van verschillende server operating systems</li> <li>- Monitoring, bewaking en beheer van applicatiekoppelingen;</li> <li>- Service integratie</li> </ul> Consultancywerkzaamheden |  |
|                                                                                                                         |                                | Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden en de wijze waarop Single point of contact (SPOC) hierbij werd ervaren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

|          |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                 |
|----------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                 |
| <b>6</b> | Minimumeisen referentieproject: | <p>U heeft minimaal één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd die de omvang en aantallen omvat zoals aangegeven in Bijlage F “Geschiktheidseisen” F5, Kerncompetentie 1.</p> <p>Deze opdracht is binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond en de duur van het project waar de referentie betrekking op heeft betreft minimaal 6 maanden (excl. implementatie-/transitietermijn).</p> | <p><input type="checkbox"/> Ja<br/><input type="checkbox"/> Nee</p> <p>Verdere toelichting:</p> |

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.  
Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

Datum:

Naam:

Functie:

| Referentie behoort toe aan: <naam Gegadigde /combinant/onderaannemer>                           |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Referentieproject bij kerncompetentie 2, Service desk op afstand ten behoeve van een ICT Dienst |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
| 1                                                                                               | NAW-gegevens referentieproject  | Naam Rechtspersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | Naam contactpersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | Telefoonnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | Naam en omschrijving van het project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |
| 2                                                                                               | Omzet van het project           | Het bedrag aan omzet per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| 3                                                                                               | Looptijd project                | Datum aanvang project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | Datum start beheerfase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | Datum afronding project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                         |
| 4                                                                                               | Eventuele onderaanneming        | Naam onderaannemers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | Adres onderaannemer(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                         |
| 5                                                                                               | Werkzaamheden project           | Korte beschrijving van de werkzaamheden, waaronder beschrijving van minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal eindgebruiker accounts;</li> <li>- Monitoring, bewaking en beheer;</li> </ul> Beheer user accounts.                                                                                                                                                                                |                                                                                         |
|                                                                                                 |                                 | Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden en de wijze waarop Single point of contact (SPOC) hierbij werd ervaren.                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                         |
| 6                                                                                               | Minimumeisen referentieproject: | U heeft minimaal één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd die de omvang en aantallen omvat zoals aangegeven in Bijlage F "Geschiktheidseisen" F5, Kerncompetentie 2. Deze opdracht is binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond en de duur van de opdracht waar de referentie betrekking op heeft betreft minimaal 6 maanden (excl. implementatie-/transitietermijn). | <input type="checkbox"/> Ja<br><input type="checkbox"/> Nee<br><br>Verdere toelichting: |

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

---

Datum:

---

Naam:

---

Functie:

---

| Referentie behoort toe aan: <naam Gegadigde /combinant/onderaannemer>                                 |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Referentieproject bij kerncompetentie 3, Field engineering en support ten behoeve van een ICT Dienst. |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                         |
| 1                                                                                                     | NAW-gegevens referentieproject  | Naam Rechtspersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | Naam contactpersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | Telefoonnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | Naam en omschrijving van het project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                         |
| 2                                                                                                     | Omzet van het project           | Het bedrag aan omzet per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                         |
| 3                                                                                                     | Looptijd project                | Datum aanvang project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | Datum start beheerfase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | Datum afronding project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |
| 4                                                                                                     | Eventuele onderaanneming        | Naam onderaannemers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | Adres onderaannemer(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                         |
| 5                                                                                                     | Werkzaamheden project           | Korte beschrijving van de werkzaamheden, waaronder beschrijving van minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gemiddeld aantal eindgebruiker accounts per locatie;</li> <li>- Aantal locaties verspreid in Nederland;</li> <li>- Fysiek werkplekbeheer;</li> <li>- Technisch beheer van lokale netwerken.</li> </ul>          |                                                                                         |
|                                                                                                       |                                 | Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden en de wijze waarop Single point of contact (SPOC) hierbij werd ervaren.                                                                                                                                                         |                                                                                         |
| 6                                                                                                     | Minimumeisen referentieproject: | <p>U heeft minimaal één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd die de omvang en aantallen omvat zoals aangegeven in Bijlage F" Geschiktheidseisen" F5, Kerncompetentie 3.</p> <p>Deze opdracht is binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond en de duur van de opdracht waar de referentie</p> | <input type="checkbox"/> Ja<br><input type="checkbox"/> Nee<br><br>Verdere toelichting: |

|  |  |                                                                                               |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | betrekking op heeft betreft<br>minimaal 6 maanden (excl.<br>implementatie-/transitietermijn). |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

Datum:

Naam:

Functie:

Indien van toepassing te gebruiken voor het indienen van referenties ten behoeve van de **Selectiecriteria (bijlage P)**.

| Referentie behoort toe aan: <naam Gegadigde /combinant/onderaannemer>                                   |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Referentieproject bij Selectie criterium <Gegadigde dient zelf betreffende selectie criterium invoegen> |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                         |
| 1                                                                                                       | NAW-gegevens referentieproject  | Naam Rechtspersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | Naam contactpersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | Telefoonnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | Naam en omschrijving van het project                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |
| 2                                                                                                       | Omzet van het project           | Het bedrag aan omzet per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
| 3                                                                                                       | Looptijd project                | Datum aanvang project                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | Datum start beheerfase                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | Datum afronding project                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |
| 4                                                                                                       | Eventuele onderaanneming        | Naam onderaannemers                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | Adres onderaannemer(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                         |
| 5                                                                                                       | Werkzaamheden project           | Korte beschrijving van de werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                         |
|                                                                                                         |                                 | Korte beschrijving van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden, waaronder de omvang, aantallen en type werkzaamheden en de wijze waarop Single point of contact (SPOC) hierbij werd ervaren.                                                                                                                      |                                                                                         |
| 6                                                                                                       | Minimumeisen referentieproject: | U heeft minimaal deze vergelijkbare opdracht uitgevoerd. Deze opdracht is binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond en de duur van de opdracht waar de referentie betrekking op heeft betreft minimaal 6 maanden (excl. implementatie-/transitietermijn). | <input type="checkbox"/> Ja<br><input type="checkbox"/> Nee<br><br>Verdere toelichting: |

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

---

Datum:

---

Naam:

---

Functie:

---

## Bijlage P – Selectiecriteria

| Selectiecriteria aanbesteding ICT-Dienst                              |                  |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|
| Kwaliteitscriteria                                                    | Kwaliteitswaarde |
| SC1 Beveiliging in informatieketens                                   | 15               |
| SC2 Informatiemanagementprocessen                                     | 20               |
| SC3 ISAE 3402 type 2                                                  | 10               |
| SC 4 Innovatie                                                        | 15               |
| SC 5 Hosting (on premises/cloud) Digitale werkomgeving en applicaties | 15               |
| SC 6 Service Desk                                                     | 10               |
| SC 7 Field engineering en support                                     | 10               |
| SC 8 Vertrouwelijkheid                                                | 5                |
| <b>Totaal kwaliteitswaarde</b>                                        | <b>100</b>       |

In het geval hieronder over referenties wordt gesproken of door Gegadigde zelf referenties worden aangedragen, **dienen deze tenminste** hieronder gegeven beschrijving van een referentieproject te voldoen en dient door de onderneming binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond te zijn. De duur van de referentie betreft minimaal 6 maanden waarin de duur van een implementatie-/transitietermijn niet is opgenomen. Het is toegestaan één referentie te gebruiken om meerdere competenties aan te tonen. In het geval wordt verwezen naar kerncompetenties zoals genoemd onder F5 van bijlage F, dient de bij de Selectiecriteria ingediende referentie te voldoen aan hetgeen is gesteld in de betreffende kerncompetentie en ingediend te worden conform het format van Bijlage H.

### 1. Beveiliging in informatieketens

U geeft aan op welke wijze en in welke mate u ervaring heeft met het toepassen van beveiliging in informatieketens.

Gegadigde geeft middels beschrijving en referenties aan

- In welke mate en op welke wijze Gegadigde kennis en ervaring heeft met ketenintegratie van systemen, inclusief onlinediensten, waarbij de authenticatie en autorisatie tot informatie in de keten is geborgd.
- Daarnaast geeft Gegadigde aan in welke mate hij ervaring heeft met het toepassen van het zero trust principe.
- Gegadigde geeft aan wat haar ervaring en kennis is met betrekking tot het onderbouwen van adviezen op bovengenoemde terreinen.

De ingediende beschrijving en referenties worden beoordeeld naar de mate waarin u verschillende technieken beheerst en heeft toegepast en in hoeverre deze kennis en ervaring kan worden aangetoond. Deze kennis en ervaring sluit zo goed mogelijk aan bij de inhoud, omvang en organisatie als gesteld in deze opdracht:

- inhoud betreft de onderdelen als beschreven onder paragraaf 2.2,
- omvang betreft de aantallen en hoeveelheden als aangeven onder paragraaf 2.2,
- organisatie betreft het zo efficiënt mogelijk zorg verlenen vanuit een organisatie die deels drijft op onbetaalde medewerkers zoals omschreven in paragraaf 1.2,
- dit alles vanuit een visie zoals aangegeven in paragraaf 1.4.

De ingediende beschrijving betreft maximaal 2 pagina's A4 en maximaal 3 referenties die worden ingediend conform het referentieformulier als aangegeven in bijlage H.  
(Score 0, 4, 7, 10 punten)

## 2. Informatiebeveiligingsprocessen

U geeft aan op welke wijze en in welke mate u kennis en ervaring heeft met het borgen van informatiebeveiliging.

Gegadigde geeft middels beschrijving en eventueel referenties aan in welke mate en op welke wijze Gegadigde kennis en ervaring heeft met de zaken: risico-, asset-, innovatie/kennis-, Business Continuity en Compliance Management. Hierbij wordt beoordeeld of er sprake is van plan, do check en act cirkel. De ingediende beschrijving en referenties worden beoordeeld naar de mate waarin:

- Implementatie van Risico Management en asset management aantoonbaar gerealiseerd zijn;
- Innovatie- en kennis management processen beschreven, uitgevoerd en bekend zijn. De processen effectief uitgevoerd zijn en het proces de juiste gedefinieerde proces output levert en informatiebeveiliging geborgd zijn.
- Compliance management processen en de business continuity processen beschreven, uitgevoerd en bekend te zijn. De processen effectief uitgevoerd zijn en het proces de juiste gedefinieerde proces output genereert. Er kan aangetoond worden dat compliance management processen worden gebruikt en zijn toegepast worden.

Deze kennis en ervaring sluit zo goed mogelijk aan bij de inhoud, omvang en organisatie als gesteld in deze opdracht:

- inhoud betreft de onderdelen als beschreven onder paragraaf 2.2,
- omvang betreft de aantallen en hoeveelheden als aangeven onder paragraaf 2.2,
- organisatie betreft het zo efficiënt mogelijk zorg verlenen vanuit een organisatie die deels drijft op onbetaalde medewerkers zoals omschreven in paragraaf 1.2,
- dit alles vanuit een visie zoals aangegeven in paragraaf 1.4.

De ingediende beschrijving betreft maximaal 4 pagina's A4 en maximaal 3 referenties die worden ingediend conform het referentieformulier als aangegeven in bijlage H. (Score 0, 4, 7, 10 punten)

## 3. ISAE 3402 type 2

Gegadigde beschikt over een op de datum van de deadline voor de Aanmelding, geldige ISAE 3402 type 2 verklaring, of een gelijkwaardige verklaring, waaruit blijkt welke beheersmaatregelen zijn genomen, en hoe deze in de praktijk werken. Deze verklaring ziet met betrekking tot de omvang toe op het datacenter en/of de IaaS/PaaS (cloud) omgeving die naar verwachting ingezet wordt voor het leveren van de gevraagde dienstverlening.

Als bewijs geldt een op datum Aanmelding geldige verklaring waaruit blijkt dat aan de eisen van ISAE 3402 type 2 wordt voldaan. In het bijzonder zijn de third party-verklaring en periodieke auditing van beheersmaatregelen voor Opdrachtgever van belang, deze dienen minimaal opvraagbaar te zijn en kosteloos verstrekt te worden.

Bewijsmiddelen dienen bij Aanmelding te worden ingediend.

Het is ook toegestaan om een door een onafhankelijk derde opgestelde gelijkwaardige verklaring te overleggen, waaruit bovenstaande blijkt. De minimale gelijkwaardigheid dient concreet en overtuigend door Gegadigde gemotiveerd te worden. Daar waar Opdrachtgever oordeelt een zoekplaatje voorgeschoteld te krijgen, dan wel extra of bovenmatige inspanning moet doen om de overlap en het voldoen aan de norm te kunnen begrijpen en vaststellen, staat het Opdrachtgever vrij om te concluderen dat van conformiteit aan de gestelde norm geen sprake is.

(score 0 indien hierin niet wordt voorzien of 10 punten in het geval hierin wordt voorzien)

#### 4. Innovatie

U geeft aan op welke wijze en in welke mate u ervaring heeft met het implementeren van innovatie vanuit een partnership. Geef middels maximaal 3 referenties aan welke innovaties u eerder, op uw initiatief, heeft gerealiseerd.

De ingediende referentie(s) wordt beoordeeld naar de mate waarin invulling is gegeven aan

- het toepassen van nieuwe technologieën of ontwikkelingen in producten, diensten en processen van referent.
- Genereren van businesswaarde voor referent.

Deze innovaties hebben plaatsgevonden of zijn opgeleverd binnen drie (3) jaar voorafgaand aan de datum van aanmelding.

Deze kennis en ervaring sluit zo goed mogelijk aan bij de inhoud, omvang en organisatie als gesteld in deze opdracht:

- inhoud betreft de onderdelen als beschreven onder paragraaf 2.2,
- omvang betreft de aantallen en hoeveelheden als aangeven onder paragraaf 2.2,
- organisatie betreft het zo efficiënt mogelijk zorg verlenen vanuit een organisatie die deels drijft op onbetaalde medewerkers zoals omschreven in paragraaf 1.2,
- dit alles vanuit een visie zoals aangegeven in paragraaf 1.4.

De ingediende beschrijving betreft maximaal 2 pagina's A4 en maximaal 3 referenties die worden ingediend conform het referentieformulier als aangegeven in bijlage H. (Score 0, 4, 7, 10 punten)

#### 5. Hosting (on premise/cloud) Digitale werkomgeving en applicaties

U geeft aan op welke wijze en in welke mate u bent uitgerust en u ervaring heeft met hosting van werkplekken en applicaties.

Gegadigde onderbouwt met verifieerbare uitvoeringsinformatie in welke mate hij in staat is de gevraagde back-end engineering als bedoeld onder kerncompetentie 1 in te vullen. Dergelijke informatie kan bestaan uit (zonder hierin limitatief te zijn): beschrijving beschikbaar personeel en relevante kennis, klantbeoordelingen of Net Promotor Scores, aanbevelingen etc. en de door u ingediende referenties.

De aangeleverde informatie wordt hoger gescoord naarmate dit concreet en onweerlegbaar (en/of extern geverifieerd) is onderbouwd en aansluit bij de inhoud, omvang en organisatie als gesteld in deze opdracht:

- inhoud betreft de onderdelen als beschreven onder paragraaf 2.2,
- omvang betreft de aantallen en hoeveelheden als aangeven onder paragraaf 2.2,
- organisatie betreft het zo efficiënt mogelijk zorg verlenen vanuit een organisatie die deels drijft op onbetaalde medewerkers zoals omschreven in paragraaf 1.2,
- dit alles vanuit een visie zoals aangegeven in paragraaf 1.4.

De ingediende beschrijving betreft maximaal 3 pagina's A4 en maximaal 3 referenties die worden ingediend conform het referentieformulier als aangegeven in bijlage H. (Score 0, 4, 7, 10 punten)

#### 6. Service desk

U geeft aan op welke wijze en in welke mate u ervaring heeft en bent uitgerust ten behoeve van het voeren van een service desk.

Gegadigde onderbouwt met verifieerbare uitvoeringsinformatie in welke mate hij in staat is de gevraagde service desk als bedoeld onder kerncompetentie 2 in te vullen. Dergelijke informatie kan bestaan uit (zonder hierin limitatief te zijn): beschrijving beschikbaar personeel en relevante kennis, klantbeoordelingen of Net Promotor Scores, aanbevelingen etc. en de door u ingediende referenties.

De aangeleverde informatie wordt hoger gescoord naarmate dit concreet en onweerlegbaar (of extern geverifieerd) is onderbouwd en aansluit bij de inhoud, omvang en organisatie als gesteld in deze opdracht:

- inhoud betreft de onderdelen als beschreven onder paragraaf 2.2,

- omvang betreft de aantallen en hoeveelheden als aangeven onder paragraaf 2.2,
- organisatie betreft het zo efficiënt mogelijk zorg verlenen vanuit een organisatie die deels drijft op onbetaalde medewerkers zoals omschreven in paragraaf 1.2,
- dit alles vanuit een visie zoals aangegeven in paragraaf 1.4.

De ingediende beschrijving betreft maximaal 2 pagina's A4 en maximaal 3 referenties die worden ingediend conform het referentieformulier als aangegeven in bijlage H. (Score 0, 4, 7, 10 punten)

## **7. Field engineering en support**

U geeft aan op welke wijze en in welke mate u ervaring heeft en bent uitgerust ten behoeve van field engineering en support.

Gegadigde onderbouwt met verifieerbare uitvoeringsinformatie in welke mate hij in staat is de gevraagde field engineering en support als bedoeld onder kerncompetentie 3 in te vullen. Dergelijke informatie kan bestaan uit (zonder hierin limitatief te zijn): beschrijving beschikbaar personeel en relevante kennis, klantbeoordelingen of Net Promotor Scores, aanbevelingen etc. en de door u ingediende referenties.

De aangeleverde informatie wordt hoger gescoord naarmate dit concreet en onweerlegbaar is onderbouwd en aansluit bij de inhoud, omvang en organisatie als gesteld in deze opdracht:

- inhoud betreft de onderdelen als beschreven onder paragraaf 2.2,
- omvang betreft de aantallen en hoeveelheden als aangeven onder paragraaf 2.2,
- organisatie betreft het zo efficiënt mogelijk zorg verlenen vanuit een organisatie die deels drijft op onbetaalde medewerkers zoals omschreven in paragraaf 1.2,
- dit alles vanuit een visie zoals aangegeven in paragraaf 1.4.

De ingediende beschrijving betreft maximaal 2 pagina's A4 en maximaal 3 referenties die worden ingediend conform het referentieformulier als aangegeven in bijlage H. (Score 0, 4, 7, 10 punten)

## **8. Vertrouwelijkheid**

Gegadigde geeft middels (een) referentie(s) aan in welke mate u ervaring heeft met het leveren van de gevraagde ICT Dienst voor organisaties met het "betrouwbaarheidsniveau Hoog" (volgens normering Forum Standaardisatie, zie [https://www.forumstandaardisatie.nl/sites/bfs/files/atoms/files/fs-handreiking-betrouwbaarheidsniveaus-v4\\_0.pdf](https://www.forumstandaardisatie.nl/sites/bfs/files/atoms/files/fs-handreiking-betrouwbaarheidsniveaus-v4_0.pdf)), waarbij de volgende onderdelen minimaal deel uitmaken van deze referentie:

- Een ICT-dienst werd geleverd ten behoeve van tenminste 50 actieve eindgebruikersaccounts.
- Applicatiehosting en -ontsluiting

Uw antwoord wordt beoordeeld naar de mate waarin u aan bovenstaande voldoet: Volledig: 10 punten, één van beide onderdelen: 7 punten, geen van beide onderdelen 0 punten.

## **Bijlage Q – Verslag marktconsultatie**

Zie separaat bestand “Bijlage Q - Verslag marktconsultatie.pdf”.

## Bijlage R – ICT landschap

Zie separaat bestand “Bijlage R - ICT landschapV1.3.pdf”.