

# **Inschrijvingsleidraad**

## **Europese aanbesteding**

### **Dienst ICT-beheer (DIB) voor de Veiligheidsregio's Gooi en Vechtstreek en Flevoland**

Versie: 1.00  
Kenmerk: TN 341638  
Referentienummer: VRFVG2021-EA-21  
Datum: 20 december 2021

## Inhoudsopgave

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Begrippenlijst .....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>1 Inleiding .....</b>                                      | <b>7</b>  |
| 1.1 Algemeen .....                                            | 7         |
| 1.1.1 Aanleiding .....                                        | 7         |
| 1.1.2 Doelstelling van de aanbesteding .....                  | 7         |
| 1.2 Aanbestedende dienst en deelnemers .....                  | 7         |
| 1.2.1 Algemeen .....                                          | 7         |
| 1.2.2 Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek .....              | 7         |
| 1.2.3 Veiligheidsregio Flevoland .....                        | 8         |
| 1.2.4 Samenwerking .....                                      | 8         |
| 1.2.5 Huidige situatie ICT-infrastructuur en ICT-beheer ..... | 8         |
| 1.3 De Overeenkomst .....                                     | 8         |
| 1.3.1 Algemeen .....                                          | 8         |
| 1.3.2 Gevraagde dienstverlening .....                         | 9         |
| 1.3.3 Looptijd .....                                          | 10        |
| 1.3.4 Samenvoegen onderdelen onderwerp Overeenkomst .....     | 10        |
| 1.3.5 Percelen .....                                          | 10        |
| 1.3.6 Wachtkamerovereenkomst .....                            | 10        |
| <b>2 De aanbestedingsprocedure .....</b>                      | <b>11</b> |
| 2.1 Europese aanbestedingsprocedure .....                     | 11        |
| 2.1.1 Openbare procedure .....                                | 11        |
| 2.1.2 Voorbehoud .....                                        | 11        |
| 2.2 Planning .....                                            | 11        |
| 2.3 Communicatie .....                                        | 11        |
| 2.4 Indiening inschrijving .....                              | 12        |
| 2.4.1 Algemeen .....                                          | 12        |
| 2.4.2 Storing TenderNed .....                                 | 12        |
| 2.5 Nadere informatie en klachten .....                       | 12        |
| 2.5.1 Nadere informatie .....                                 | 12        |
| 2.5.2 Klachten .....                                          | 13        |
| 2.6 Voorwaarden .....                                         | 13        |
| 2.7 Geheimhouding .....                                       | 13        |

|          |                                                                                             |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.8      | Vergoedingen .....                                                                          | 14        |
| <b>3</b> | <b>Uitsluitingsgronden en geschiktheid .....</b>                                            | <b>15</b> |
| 3.1      | Algemeen .....                                                                              | 15        |
| 3.1.1    | Gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen .....                                    | 15        |
| 3.1.2    | Inschakeling van derden voor de geschiktheidseisen .....                                    | 15        |
| 3.2      | Toepasselijke uitsluitingsgronden .....                                                     | 15        |
| 3.3      | Geschiktheidseisen .....                                                                    | 16        |
| 3.3.1    | Bevoegdheid tot uitoefening van beroep of bedrijf .....                                     | 16        |
| 3.3.2    | Financiële en economische draagkracht .....                                                 | 16        |
| 3.3.3    | Technische bekwaamheid .....                                                                | 17        |
| <b>4</b> | <b>Beschrijving dienstverlening.....</b>                                                    | <b>19</b> |
| 4.1      | Algemeen .....                                                                              | 19        |
| 4.2      | Doelstelling van de Dienst ICT-beheer .....                                                 | 19        |
| 4.3      | Gevraagde dienstverlening .....                                                             | 19        |
| 4.3.1    | Infrastructuurbeheer .....                                                                  | 19        |
| 4.3.2    | Tweedelijns gebruikersondersteuning .....                                                   | 22        |
| 4.3.3    | Beveiligingsbeheer.....                                                                     | 23        |
| 4.3.4    | Beheer van de Microsoft 365 en Azure omgeving .....                                         | 23        |
| 4.3.5    | Service level beheer .....                                                                  | 23        |
| 4.3.6    | Afstemming met derde partijen .....                                                         | 24        |
| 4.3.7    | Adviesdiensten .....                                                                        | 24        |
| 4.3.8    | Projectdiensten voor uitbreiding, vernieuwing of aanpassing van de ICT-infrastructuur ..... | 24        |
| 4.3.9    | Levering van server-, opslag- of netwerkhardware .....                                      | 25        |
| 4.4      | Servicelevels .....                                                                         | 25        |
| 4.4.1    | Incident Management .....                                                                   | 25        |
| 4.4.2    | Problem Management .....                                                                    | 25        |
| 4.4.3    | Change Management .....                                                                     | 26        |
| 4.5      | Vragen aangaande 'kwaliteit van leveringen en dienstverlening' .....                        | 26        |
| 4.6      | Vragen aangaande 'prijs van leveringen en dienstverlening' .....                            | 31        |
| 4.6.1    | Totaalprijs .....                                                                           | 31        |
| 4.6.2    | Uurtarieven .....                                                                           | 31        |
| <b>5</b> | <b>Inschrijving en gunning.....</b>                                                         | <b>32</b> |
| 5.1      | Algemeen .....                                                                              | 32        |
| 5.1.1    | Eén Inschrijving.....                                                                       | 32        |

|                                                            |                                                                     |           |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.1.2                                                      | Varianten .....                                                     | 32        |
| 5.1.3                                                      | Gunningscriterium .....                                             | 32        |
| 5.2                                                        | Opzet van de inschrijving .....                                     | 32        |
| 5.2.1                                                      | Aanbiedingsbrief .....                                              | 32        |
| 5.2.2                                                      | UEA .....                                                           | 33        |
| 5.2.3                                                      | Technisch bekwaamheid .....                                         | 33        |
| 5.2.4                                                      | Beantwoording vragen 'kwaliteit' .....                              | 33        |
| 5.2.5                                                      | Prijzenblad .....                                                   | 33        |
| 5.3                                                        | Beoordeling en gunning.....                                         | 33        |
| 5.3.1                                                      | Beoordelingsteam .....                                              | 33        |
| 5.3.2                                                      | Bepalen rangschikking en gunning .....                              | 33        |
| 5.3.3                                                      | Bekendmaken gunningsbeslissing.....                                 | 35        |
| 5.3.4                                                      | Bezwaar tegen en onherroepelijkheid van de gunningsbeslissing ..... | 35        |
| 5.4                                                        | Start uitvoering Overeenkomst .....                                 | 35        |
| <b>Bijlage 1. Huidige situatie ICT-infrastructuur.....</b> |                                                                     | <b>36</b> |
| <b>Bijlage 2. GIBIT .....</b>                              |                                                                     | <b>40</b> |
| <b>Bijlage 3. Klachtenafhandelingsprocedure .....</b>      |                                                                     | <b>41</b> |
| <b>Bijlage 4. Prijzenblad .....</b>                        |                                                                     | <b>42</b> |
| <b>Bijlage 5. Concept Overeenkomst .....</b>               |                                                                     | <b>43</b> |
| <b>Bijlage 6. Verwerkersovereenkomst .....</b>             |                                                                     | <b>44</b> |
| <b>Bijlage 7. Wachtkamerovereenkomst .....</b>             |                                                                     | <b>45</b> |

## Begrippenlijst

In dit document worden de volgende met een hoofdletter geschreven begrippen gebruikt in de onderstaande betekenis. Daar waar in dit Inschrijvingsleidraad of bijlagen product- of merknamen en dergelijke zijn genoemd, dient in toepasselijk gevallen de toevoeging “of gelijkwaardig” te worden gelezen.

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) | Het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen dat beschikbaar is op <a href="https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/informatieveiligheid/kaders-voor-informatieveiligheid/baseline-informatiebeveiliging-overheid/">https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/informatieveiligheid/kaders-voor-informatieveiligheid/baseline-informatiebeveiliging-overheid/</a> |
| Dienst ICT-beheer                             | Alle dienstverlening op grond van de Overeenkomst voor het beheer van de ICT-infrastructuur van VRGV en VFL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Dienstencatalogus                             | Het document waarin de specificaties van de Dienst ICT-beheer zijn opgenomen, zoals die zijn aangeboden door de Opdrachtnemer in zijn Inschrijving en de wijzigingen van en aanvullingen daarop die worden overeengekomen tijdens de looptijd van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                         |
| Servicelevels                                 | De minimale kwaliteit waartegen de Dienst ICT-beheer wordt geleverd, bestaande uit de beschrijvingen van de kwaliteit van de aangeboden Dienst ICT-beheer uit de Inschrijving, en zoals vastgelegd in de SLA.                                                                                                                                                                                                                              |
| GIBIT                                         | De uniforme gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT, zoals gepubliceerd op <a href="http://www.vngrealisatie.nl/gibit">www.vngrealisatie.nl/gibit</a> en bij de Inschrijvingsleidraad gevoegd als Bijlage 2. GIBIT.                                                                                                                                                                                                                         |
| Inschrijver                                   | De natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving dient voor de onderhavige aanbesteding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Inschrijving                                  | De in deze Inschrijvingsleidraad gevraagde documenten waarmee de Inschrijver te kennen deel willen nemen aan de aanbesteding en aanbieding doet van de gevraagde dienstverlening en de prijzen daarvoor.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Inschrijvingsleidraad                         | Het voorliggende document, bijbehorende bijlagen alsmede Nota's van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kostenspecificatie                            | De in de Inschrijving opgenomen verbijzondering van de Vergoeding met eenheidsprijzen van de voor de Dienst ICT-beheer in te zetten resources (hardware, softwarelicenties, arbeid eigen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van Onderaannemers en toeleveranciers alsmede niet direct naar uren te vertalen subdiensten van Onderaannemers en toeleveranciers en vermelding van uurtarieven).                                 |
| Maandprijs                                    | De in het DFA opgenomen of door Partijen nader overeengekomen vergoeding voor de Dienst ICT-beheer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nota van Inlichtingen | Het document met vragen van geïnteresseerden en de antwoorden van de Veiligheidsregio's daarop, alsmede aanvullende informatie van de Veiligheidsregio's.                                                                                                                                                                      |
| Opdrachtgever         | De Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek en de Veiligheidsregio Flevoland.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Opdrachtnemer         | De Inschrijver(s) aan wie de Opdracht gegund is (zijn) en met wie Opdrachtgever de Overeenkomst(en) heeft gesloten.                                                                                                                                                                                                            |
| Totaalprijs           | De door de Inschrijver opgegeven vergoeding gedurende 24 maanden voor de Dienst ICT-beheer waaronder het beheer van de in deze Inschrijvingsleidraad beschreven installed base en de Transitiekosten.                                                                                                                          |
| Transitiekosten       | De vergoeding van de werkzaamheden voor overgang van het beheer door de zittende opdrachtnemer naar het beheer van een nieuwe Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                   |
| Transitieplan         | Het plan van aanpak voor de transitie bij begin en einde van de Overeenkomst, waarin een concrete uitwerking is opgenomen van de door de betrokken partijen in dit kader te verrichten activiteiten, de verantwoordelijkheden van bij de transitie betrokkenen, waaronder Opdrachtnemer en Opdrachtgever, en de tijdsplanning. |
| UEA                   | Het Europese standaardformulier dat een eigen verklaring bevat over de financiële toestand, de bekwaamheden en de geschiktheid van Inschrijvers en voor de onderhavige aanbesteding wordt gegenereerd via TenderNed.                                                                                                           |

## **1 Inleiding**

### **1.1 Algemeen**

#### **1.1.1 Aanleiding**

Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek (VRGV), Veiligheidsregio Flevoland (VFL) en GGD Flevoland werken samen op het gebied van ICT. VRGV en VFL hebben een gezamenlijk ICT-team dat het eerstelijnsbeheer voor beide regio's uitvoert. GGD Flevoland (GGD FL) beheert de centrale serverinfrastructuur van VFL. VRGV heeft het (tweedelijns)-beheer van zijn server- en lokale netwerkinfrastructuur uitbesteed aan Pink Elephant B.V. (Pink).

De VRGV, VFL en GGD FL hebben de ambitie om in de komende jaren meer en meer samen te werken. De strategie daarvoor moet nog worden gedefinieerd. In dit kader hebben VRGV en VFL al wel een digitale samenwerkingsomgeving ingericht op basis van Microsoft 365 en Azure. Deze samenwerkingsomgeving zal in eerste instantie worden gebruikt voor Document Management (op basis van Sharepoint/Teams) en e-mail (op basis van Exchange Online). De samenwerkingsomgeving wordt eveneens beheerd door Pink.

VRGV kan de overeenkomst met Pink niet meer verlengen. VRGV heeft besloten om het (tweedelijns)-beheer opnieuw aan te besteden voor de kortere termijn. De opdracht die het voorwerp is van de aanbesteding betreft een overbrugging. Deze aanpak biedt ruimte om de strategie voor samenwerking met VFL en GGD FL, inclusief doorontwikkeling van ICT, voor langere termijn te definiëren en daarna te realiseren.

#### **1.1.2 Doelstelling van de aanbesteding**

De doelstelling van de aanbesteding is als volgt geformuleerd:

“Contracteren van een Leverancier die het (tweedelijns)-beheer van de ICT-infrastructuur uitvoert voor VRGV inclusief het (tweedelijns)-beheer van de samenwerkingsomgeving van VRGV en VFL”.

### **1.2 Aanbestedende dienst en deelnemers**

#### **1.2.1 Algemeen**

De Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek is penvoerder voor de onderhavige aanbesteding. De aanbesteding wordt uitgevoerd voor de volgende twee aanbestedende diensten:

- Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek, en
- Veiligheidsregio Flevoland.

#### **1.2.2 Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek**

In de Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek wordt samengewerkt door de zeven gemeenten in de regio (Blaricum, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdmeren), de brandweer en de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio (GHOR). Voor meer info zie [www.vrgooienvechtstreek.nl](http://www.vrgooienvechtstreek.nl).

Brandweer Gooi en Vechtstreek levert vanuit 12 brandweerkazernes de brandweezorg in de regio. In totaal werken er bij Brandweer Gooi en Vechtstreek ongeveer 350 repressieve medewerkers.

Op [www.brandweer.nl/gooienvechtstreek](http://www.brandweer.nl/gooienvechtstreek) treft u meer informatie aan over Brandweer Gooi en Vechtstreek.

### **1.2.3 Veiligheidsregio Flevoland**

VFL is een samenwerkingsverband van 6 gemeenten in Flevoland, Politie, Brandweer Flevoland en de geneeskundige zorg (GHOR Flevoland). Daarnaast wordt samengewerkt met een groot aantal andere partners. De kerntaak van VFL is om iedereen die in Flevoland woont, werkt of verblijft tegen risico's en rampen te beschermen. Om dit zo goed mogelijk te doen worden plannen geschreven en beleid gemaakt.

Op [www.veiligheidsregioflevoland.nl](http://www.veiligheidsregioflevoland.nl) treft u meer informatie aan over o.a. de missie, visie, taken en activiteiten van Veiligheidsregio Flevoland.

Brandweer Flevoland speelt een centrale rol in Veiligheidsregio Flevoland. Kerntaken zijn alarmering, coördinatie, bestrijding van de ramp en het redden van mensen en dieren. Brandweer Flevoland verzorgt de brandweezorg in de zes gemeenten binnen Flevoland.

Op [www.brandweer.nl/flevoland](http://www.brandweer.nl/flevoland) treft u meer informatie aan over Brandweer Flevoland

### **1.2.4 Samenwerking**

De beide Veiligheidsregio's werken nauw samen en hebben eind 2019 een samenwerkingsovereenkomst gesloten. Voor meer informatie zie: <https://samen.vrfgv.nl>.

### **1.2.5 Huidige situatie ICT-infrastructuur en ICT-beheer**

De huidige situatie van de ICT-infrastructuur van VRGV is beschreven in Bijlage 1. Huidige situatie ICT-infrastructuur. Deze bijlage beschrijft zowel de on-premise infrastructuur van VRGV als de gezamenlijke Microsoft 365 en Azure omgeving van VRGV en VFL.

Voor de huidige situatie van het ICT-beheer van VRGV en VFL geldt dat het eerstelijnsbeheer voor beide regio's wordt uitgevoerd door het gezamenlijke team van VRGV en VFL. Het tweedelijnsbeheer wordt voor VRGV uitgevoerd door Pink en voor VFL door GGD Flevoland. Pink is hiernaast verantwoordelijk voor het tweedelijnsbeheer van de Microsoft 365 en Azure omgeving die beide regio's gezamenlijk in gebruik hebben.

## **1.3 De Overeenkomst**

### **1.3.1 Algemeen**

De Europese aanbesteding resulteert in de contractering van één Leverancier met één Overeenkomst. In Bijlage 5. Concept Overeenkomst is het model van de Overeenkomst opgenomen, waarop de GIBIT van toepassing is. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de Dienst ICT-beheer ontvlochten kan worden voor de beide veiligheidsregio's, en daardoor leidt tot twee separate overeenkomsten die gezamenlijk dezelfde scope behelzen.

Geïnteresseerden kunnen nadere informatie inwinnen over de Overeenkomst en suggesties ter verbetering doen (zie hiervoor de procedure uit paragraaf 2.5.1.).

In verband met de mogelijke verwerking van persoonsgegevens, zullen Opdrachtgever en de Leverancier in Bijlage 6. Verwerkersovereenkomst opgenomen verwerkersovereenkomst aangaan.

De governance bij Opdrachtgever voor de Overeenkomst is in beginsel als volgt. VRGV is opdrachtgever voor het ICT-beheer, en is zowel strategisch als tactisch en operationeel het aanspreekpunt voor de Leverancier. In uitzonderingsgevallen kan VFL bij de uitvoering van de dienstverlening het eerste aanspreekpunt zijn voor operationele zaken. Bij implementatie van de Dienst ICT-beheer zal de governance in goed overleg tussen VRGV, VFL en Leverancier worden uitgewerkt.



Als de samenwerking van de twee Veiligheidsregio's een andere vorm krijgt, dan heeft dit mogelijk ook consequenties voor de hiervoor beschreven governance. Die consequenties zullen uiteraard ook worden besproken met de Leverancier.

### **1.3.2 Gevraagde dienstverlening**

#### *1.3.2.1 Algemeen*

De volgende dienstverlening wordt gevraagd van de te contracteren Leverancier. Deze dienstverlening is in hoofdstuk 4 verder uitgewerkt. De dienstverlening heeft betrekking op de on-premise infrastructuur van VRGV en de gezamenlijke Microsoft 365 en Azure omgeving van VRGV en VFL.

- Infrastructuurbeheer
  - o Beheer van servers
  - o Beheer van opslagvoorzieningen
  - o Beheer van werkplekapparatuur
  - o Beheer van lokale netwerkinfrastructuur (LAN)
  - o Beheer van de verbindingen tussen locaties (WAN)
  - o Beheer van databases
  - o Beheer van de virtuele werkplekomgeving
  - o Technisch applicatiebeheer
  - o Beheer van e-mailvoorzieningen
- Tweedelijns gebruikersondersteuning
  - o Servicedesk
  - o Self-service
- Beveiligingsbeheer.
- Beheer van de Microsoft 365 en Azure omgeving.
- Service level beheer.
- Afstemming met derde partijen.
- Adviesdiensten.
- Projectdiensten voor uitbreiding, vernieuwing of aanpassing van de ICT-infrastructuur.
- Levering van server-, opslag- of netwerkhardware.

De volgende leveringen en dienstverlening zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de reikwijdte van de aan te besteden Overeenkomst:

- Eerstelijns gebruikersondersteuning.
- Leveren van WAN-netwerkverbindingen.
- Levering van werkplekhardware (zoals bijvoorbeeld thin clients, desktop PC's, laptops, tablets en telefoons).
- Beheer van mobiele werkplekapparatuur (laptops, tablets en smartphones).
- Beheer van specifieke infrastructuurcomponenten van de brandweer zoals de Mobiele Data Terminal en de C2000 apparatuur.
- 'Housing' van de centrale ICT-infrastructuur.
- Functioneel applicatiebeheer.
- Garantie-afhandeling en vervanging van toner van printers (multifunctionals).
- Platform voor vaste telefonie.

Opdrachtgever ziet de volgende dienstverlening als een mogelijke toekomstige ontwikkeling, dit maakt echter nog geen onderdeel uit van voorliggende aanbesteding:

- Beheer van mobiele werkplekapparatuur met een Mobile Device/Application Management oplossing (bijvoorbeeld Microsoft Intune).
- Beheer van de lokale netwerkinfrastructuur op de locaties van VFL.

#### **1.3.3 Looptijd**

De looptijd van de Overeenkomst is initieel 2 jaar, en kan daarna worden verlengd tot een maximale looptijd van 6 jaar. Verlengingen kunnen op ieder moment worden ingeroepen, en bedragen tenminste 6 maanden.

#### **1.3.4 Samenvoegen onderdelen onderwerp Overeenkomst**

De Opdrachtgever is van mening dat het onderwerp van de Overeenkomst één samenhangend pakket van dienstverlening en sterk gelieerde leveringen betreft, omdat de verschillende onderdelen als zodanig één economische functie vervullen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere 'overheidsopdrachten' (leveringen en dienstverlening) in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet.

#### **1.3.5 Percelen**

De Opdrachtgever acht het niet passend om de Overeenkomst conform artikel 1.5 lid 3 Aanbestedingswet onder te verdelen in meerdere percelen. De redenen hiervoor zijn dezelfde als de redenen van Opdrachtgever om de verschillende leveringen en dienstverlening samen te voegen tot de Overeenkomst. Indien de (samengevoegde) leveringen en dienstverlening door Opdrachtgever zou worden opgedeeld in verschillende percelen, zouden immers de voordelen van samenvoeging tenietgedaan worden.

#### **1.3.6 Wachtkamerovereenkomst**

De Opdrachtgever is voornemens om een wachtkamerovereenkomst aan te gaan met de Inschrijver die na beoordeling van de Inschrijvingen in de rangschikking op de 2e plaats eindigt. Door indiening van een Inschrijving verklaart de Inschrijver dat hij de wachtkamerovereenkomst zal aangaan in het geval hij in de rangschikking op de 2e plaats eindigt. De Wachtkamerovereenkomst (zie Bijlage 7) zal naar verwachting een looptijd van circa een half jaar hebben.

Het doel van de wachtkamerovereenkomst is om zeker te stellen dat de beoogde Opdracht tot uitvoering komt zonder daarvoor een nieuwe aanbesteding te starten, onder meer als de Opdrachtnemer waarmee de overeenkomst is aangegaan om welke reden dan ook niet in staat blijkt om de Opdracht uit te voeren. Het is aan de Opdrachtgever om te bepalen of zij de Opdracht wenst te verstrekken aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan.

## 2 De aanbestedingsprocedure

### 2.1 Europese aanbestedingsprocedure

#### 2.1.1 Openbare procedure

Er is door Opdrachtgever gekozen voor Europese openbare aanbestedingsprocedure. Deze procedure valt onder werking van de Aanbestedingswet 2012, houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten.

Iedere geïnteresseerde die aan de gestelde eisen voldoet, kan op basis van deze Inschrijvingsleidraad en Nota's van inlichtingen (zie verderop in paragraaf 2.5) versterkte informatie een Inschrijving indienen. Een Inschrijver krijgt de gelegenheid om één Inschrijving in te dienen. De gekozen procedure biedt geen ruimte voor onderhandeling over de behoefte en het aanbod.

#### 2.1.2 Voorbehoud

De Opdrachtgever behoudt te allen het recht voor om de aanbestedingsprocedure stop te zetten, eenzijdig in te trekken dan wel te besluiten om na ontvangst van Inschrijvingen niet over te gaan tot gunning van de Overeenkomsten.

### 2.2 Planning

In het onderstaande overzicht is de planning voor deze aanbesteding opgenomen.

| Activiteit                                   | Datum                             |
|----------------------------------------------|-----------------------------------|
| Publicatie van de aanbesteding               | 22 december 2021                  |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen*  | 13 en 27 januari 2022 (12:00 uur) |
| Publicatie Nota van inlichtingen             | 20 en 3 februari 2022             |
| Sluitingsdatum voor indiening Inschrijvingen | 14 februari 2022 (12:00 uur)      |
| Afronding beoordeling                        | 7 maart 2022                      |
| Bekendmaking gunningsbeslissing              | 10 maart 2022                     |
| Aflopen stand still-termijn                  | 31 maart 2022                     |
| Ondertekening Overeenkomsten                 | April 2022                        |

\* Zie hieronder in paragraaf 2.5.1 een toelichting over de planning van de Nota's van inlichtingen.

Het streven is om deze planning gestand te doen. Een eventuele wijziging van de planning wordt uiteraard tijdig via TenderNed bekend gemaakt.

### 2.3 Communicatie

Communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure vindt plaats via TenderNed. Dit platform wordt gebruikt voor publicatie, indiening en beantwoording van vragen en indiening van de Inschrijvingen.

Contactpersoon voor de aanbesteding is Arjen van der Berg. Vragen aan hem kunnen worden gesteld via de berichtenmodule op TenderNed. Hij is ook via [inkoop@brandweergooivecht.nl](mailto:inkoop@brandweergooivecht.nl) bereikbaar en bij spoed via 06 531 34 591.

## **2.4 Indiening inschrijving**

### **2.4.1 Algemeen**

Inschrijvingen kunnen alleen worden ingediend via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

### **2.4.2 Storing TenderNed**

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de termijn voor het indienen van Inschrijvingen na afloop van de uiterste termijn te verlengen, indien een storing van TenderNed kort voor het verstrijken van de uiterste termijn tijdige Inschrijving onmogelijk heeft maakt. Indien de Opdrachtgever de digitale aanbestedingskluis op TenderNed op dat moment nog niet heeft geopend, dan kan de Opdrachtgever de inschrijvingstermijn verlengen. De Opdrachtgever zal de digitale kluis niet eerder openen dan een uur na sluiting van inschrijvingstermijn.

Er wordt van Inschrijvers overigens verwacht dat zij de Opdrachtgever onmiddellijk informeren (contactpersoon paragraaf 2.3) van een storing bij TenderNed waardoor zij niet in staat zijn om hun Inschrijving tijdig op TenderNed in te dienen.

Hier bedoelde storingen hebben betrekking op het functioneren van TenderNed en liggen buiten de invloedssfeer van de Inschrijver.

In geval van een daadwerkelijk gebleken storing van TenderNed zal de Opdrachtgever handelen naar bevind van zaken, met inachtneming van de aanbestedingswet.

## **2.5 Nadere informatie en klachten**

### **2.5.1 Nadere informatie**

De Opdrachtgever heeft de Inschrijvingsleidraad en bijbehorende Bijlagen met zorg opgesteld. Een document kan onduidelijkheden, onvolkomenheden of onjuistheden bevatten, zonder dat dit de bedoeling is. Als een geïnteresseerde dergelijke onduidelijkheden, onjuistheden of onvolkomenheden constateert, is het verzoek om dit snel kenbaar te maken aan de Opdrachtgever. Daartoe kunnen vragen worden ingediend, die vervolgens door de Opdrachtgever in een Nota van inlichtingen worden beantwoord. Na 27 januari 2022 vervalt het hiervoor bedoelde recht, en wordt de aanneming gedaan dat de Inschrijvingsleidraad en bijlagen duidelijk zijn.

Geïnteresseerden kunnen voor het stellen van vragen uitsluitend de tool voor het stellen van vragen van TenderNed te gebruiken. Nota's van inlichtingen worden op TenderNed gepubliceerd.

De Veiligheidsregio's zullen in beginsel 2 Nota's van inlichtingen publiceren:

1. de 1<sup>e</sup> op 20 januari 2022, vragen die uiterlijk op 13 januari 2022 worden ingediend worden beantwoord in de 1<sup>e</sup> Nota van inlichtingen;
2. de 2<sup>e</sup> op 3 februari 2022, vragen die uiterlijk 27 januari 2022 worden ontvangen, worden in deze 2<sup>e</sup> Nota van inlichtingen beantwoord.

De Opdrachtgever zal vragen zo snel mogelijk beantwoorden. Dit kan ertoe leiden dat er meer dan 2 Nota's van inlichtingen worden gepubliceerd.

Door indiening van een Inschrijving stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de bepalingen, eisen en voorwaarden van deze Inschrijvingsleidraad en de bijbehorende bijlagen en de Nota's van inlichtingen.

### **2.5.2 Klachten**

Indien een in de onderhavige aanbesteding geïnteresseerde natuurlijke- of rechtspersoon een klacht heeft over de Inschrijvingsleidraad, de aanbestedingsprocedure dan wel de handelswijze van de Opdrachtgever in deze aanbesteding, kan betreffende geïnteresseerde een klacht indienen bij het klachtmeldpunt van de Opdrachtgever. Dit meldpunt is bereikbaar op:

[klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl](mailto:klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl)

Zie voor meer informatie Bijlage 3. Klachtenafhandelingsprocedure (Procedure klachtenafhandeling bij (EU) aanbestedingen door de Aanbestedende Dienst). De geïnteresseerde dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure schriftelijk per e-mail in te dienen bij het klachtenmeldpunt met het klachtenformulier aanbestedingen (zie Bijlage 3.

Klachtenafhandelingsprocedure). Voordat de klacht wordt ingediend, dient geïnteresseerde de klacht kenbaar te maken aan de Opdrachtgever bijvoorbeeld door het opmerken van het onderwerp van de klacht aan de hand van een vraag of opmerking ten behoeve van een Nota van inlichtingen.

Als de geïnteresseerde van mening is dat de klacht niet op de juiste wijze is afgehandeld, dan staat het de geïnteresseerde uiteraard vrij om zich te wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. Zij nemen alleen klachten in behandeling die in eerste instantie door de aanbestedende dienst zijn behandeld. Voor meer informatie wordt verwezen naar: [www.commissievanaanbestedingsexperts.nl](http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl)

### **2.6 Voorwaarden**

Inschrijvers worden geattendeerd op de volgende voorwaarden:

1. De Opdrachtgever behoudt zich het recht om verstrekte informatie op juistheid te controleren. Als een Inschrijving naar het inzicht van de Opdrachtgever een onduidelijkheid bevat, dan zal zij de betreffende Inschrijver verzoeken om de Inschrijving te verduidelijken.
2. Communicatie tijdens de aanbesteding geschiedt in beginsel in de Nederlandse taal.
3. Geïnteresseerde natuurlijke en rechtspersonen kunnen slechts 1 maal zelfstandig of als onderdeel van een combinatie inschrijven. Deze beperking geldt niet voor onderaannemers die niet worden ingeschakeld om aan 1 of meer van de geschiktheidseisen (zie paragraaf 3.3) te voldoen; hen wordt toegestaan om als onderaannemer aan meer dan 1 Inschrijving deel te nemen (zie verder paragraaf 3.1.2).
4. Door Inschrijving stemt een Inschrijver in met alle gestelde voorwaarden in deze aanbesteding.
5. Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing, geschillen worden beslecht voor de Rechtbank Noord-Holland.
6. Deze aanbesteding kan op ieder moment worden gestaakt of beëindigd zonder vergoeding van kosten van geïnteresseerden of Inschrijvers.
7. De in dit document en Bijlagen opgenomen bedragen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

### **2.7 Geheimhouding**

Inschrijver mag de gegevens die de Opdrachtgever hem in verband met deze Inschrijvingsleidraad ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver dient vertrouwelijk om te gaan met de door de Opdrachtgever verstrekte informatie. De Opdrachtgever zal de door Inschrijver verstrekte informatie eveneens vertrouwelijk behandelen. Opdrachtgever wijst erop dat ter onderbouwing van de gunningsbeslissing wel enige informatie uit de inschrijvingen bekend zal worden gemaakt.

## **2.8 Vergoedingen**

Door de Opdrachtgever worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving.

## **3 Uitsluitingsgronden en geschiktheid**

### **3.1 Algemeen**

#### **3.1.1 Gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen**

In dit hoofdstuk zijn de eisen toegelicht waaraan een Inschrijver moet voldoen om toegelaten te worden tot de onderhavige aanbesteding:

- de gestelde uitsluitingsgronden zijn niet van toepassing op de Inschrijver;
- de Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.

#### **3.1.2 Inschakeling van derden voor de geschiktheidseisen**

Het is geïnteresseerden uiteraard toegestaan om gezamenlijk in te schrijven, bijvoorbeeld om aan geschiktheidseisen te voldoen. Als geïnteresseerden in combinatie -met 2 of meer hoofdaannemers of met onderaannemers- inschrijven, dan geldt het volgende:

- zulks dient te worden vermeld op de UEA;
- iedere hoofdaannemer dient een UEA in te dienen;
- niet iedere hoofdaannemer hoeft zelfstandig aan alle geschiktheidseisen te voldoen, de combinatie dient te voldoen (let op: iedere hoofdaannemer moet uiteraard wel bevoegd zijn om zijn beroep of bedrijf uit te oefenen);
- als een uitsluitingsgrond van toepassing is op één van de hoofdaannemers, dan wordt de combinatie uitgesloten van deelname aan de aanbesteding;
- als een onderaannemer wordt ingeschakeld om aan geschiktheidseisen te voldoen, dan dient voor de betreffende onderaannemer een UEA te worden ingediend;
- als een uitsluitingsgrond van toepassing is op de betreffende onderaannemer, dan wordt het de hoofdaannemer niet toegestaan om de betreffende onderaannemer in te schakelen; als de hoofdaannemer hierdoor niet aan een geschiktheidseis kan voldoen, dan wordt de hoofdaannemer niet toegelaten tot de aanbesteding.

### **3.2 Toepasselijke uitsluitingsgronden**

Alle in de Aanbestedingswet vermelde uitsluitingsgronden zijn van toepassing in deze aanbesteding. Een Inschrijver wordt niet toegelaten als één van de in artikel 2.86 of 2.87 bedoelde situaties op hem van toepassing is, of op een door hem ingeschakelde derde die in de aanbesteding is betrokken om te voldoen aan een geschiktheidseis.

Door (elektronische) ondertekening van de UEA (op TenderNed) verklaart een Inschrijver dat geen van de uitsluitingsgronden op hem van toepassing is. In het geval dat een uitsluitingsgrond van toepassing is, dan dient de Inschrijver dit te vermelden op de UEA.

Ter toetsing zal de Opdrachtgever aan de winnende Inschrijver vragen om een Gedragsverklaring Aanbesteding aan te leveren die niet ouder is dan 2 jaar. De winnende Inschrijver dient binnen 7 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing aan te tonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

De Opdrachtgever wijst geïnteresseerden erop dat het verkrijgen van sommige bewijsmiddelen enkele weken kan duren. Geïnteresseerden worden geadviseerd de bewijsmiddelen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen, opdat deze tijdig - na een eventueel verzoek daartoe door de Opdrachtgever - kunnen worden verstrekt. Indien de Inschrijver - na daartoe door de Opdrachtgever te zijn verzocht - de bewijsstukken niet tijdig indient, wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

### 3.3 Geschiktheidseisen

Hierna zijn de in deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen toegelicht. Een Inschrijver wordt niet toegelaten als hij niet aan één of meer van de gestelde eisen voldoet. Door ondertekening zonder meer van de UEA verklaart een Inschrijver dat hij voldoet aan alle gestelde geschiktheidseisen:

- bevoegd tot uitoefening van beroep of bedrijf;
- beschikt over de vereiste financiële en economische draagkracht;
- beschikt over vereiste technische bekwaamheid.

#### 3.3.1 Bevoegdheid tot uitoefening van beroep of bedrijf

De Inschrijver moet bevoegd zijn om zijn beroep of bedrijf uit te oefenen, en is daartoe inschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Ter verificatie in het kader van gunning zullen de Veiligheidsregio's in elk geval een afschrift van de inschrijving opvragen aan de beoogde Leverancier. De beoogde Leverancier dient binnen 7 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel te verstrekken.

#### 3.3.2 Financiële en economische draagkracht

##### 3.3.2.1 Verzekering

De Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn inzake aansprakelijkheid, door middel van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Inschrijver kan voor deze eis geen beroep doen op een derde. Indien Inschrijver een combinatie betreft, dan dient ieder lid van de combinatie te voldoen aan deze eis en dienen alle leden van de combinatie bewijs te kunnen overleggen.

De minimale dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de Inschrijver c.q. ieder lid van een combinatie dient € 500.000,- per gebeurtenis te zijn, met een minimum van twee gebeurtenissen per jaar.

Indien inschrijver nog niet voldoende is verzekerd dan dient hij dit aan te geven.

Ter verificatie in het kader van gunning van de Overeenkomst zal de Opdrachtgever een kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van beoogde Leverancier verzoeken, waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet of na gunning kan voldoen. Indien een concernpolis wordt ingediend moet duidelijk zijn dat Inschrijver is meeverzekerd. De beoogde Leverancier dient binnen 7 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel te verstrekken.

##### 3.3.2.2 Omzeteis

Er is geen omzeteis gesteld.

##### 3.3.2.3 Zekerheidsstelling

Er is geen zekerheidsstelling vereist.

##### 3.3.2.4 Goedgekeurde jaarrekening

Inschrijver dient een stabiele onderneming te zijn die zijn continuïteit kan garanderen.

Ter verificatie in het kader van gunning vraagt de Opdrachtgever in elk geval aan de beoogde Leverancier een goedkeurende accountantsverklaring betreffende de meest recente jaarrekening. Deze accountantsverklaring mag geen zogenaamde continuïteitsparagraaf bevatten. De beoogde Leverancier



dient binnen 7 kalenderdagen na verzending van het voornemen tot gunning dit bewijsmiddel te verstrekken.

Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring. De Opdrachtgever verlangt na mededeling van de gunningsbeslissing een goedgekeurde accountantsverklaring betreffende de jaarrekening.

### **3.3.3 Technische bekwaamheid**

Voor deze aanbesteding zijn de onderstaande eisen met betrekking tot technische bekwaamheid gesteld.

#### *3.3.3.1 Kerncompetenties*

De Inschrijver dient over de volgende kerncompetenties te beschikken:

1. Het remote beheren, monitoren, up-to-date houden en borgen van adequate werking van servers, storage, netwerkvoorzieningen (LAN, Wifi, firewalls) en bijbehorende systeemsoftware (hypervisor, operating systems, desktop provisioning, databases, back-up) in een omgeving die qua complexiteit en omvang vergelijkbaar is met de omgeving van VRGV.
2. Beheer van Microsoft 365 en Azure in een omgeving die qua complexiteit en omvang vergelijkbaar is met de omgeving van VRGV en VFL.
3. Adviseren over informatiebeveiliging en bescherming persoonsgegevens.
4. Samenwerking met eerstelijns gebruikersondersteuning.

Inschrijver dient zijn bekwaamheid te onderbouwen door het geven van één (1) referentieopdracht per genoemde kerncompetentie die in de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen, is verricht. Het is toegestaan met één (1) referentie te voldoen aan meerdere kerncompetenties, mits duidelijk uit de referentie blijkt op welke kerncompetenties de referentie betrekking heeft.

Bij de beschrijving van een referentieopdracht dient de Inschrijver te vermelden:

- de naam van de betreffende klant;
- de naam van de contactpersoon bij de klant en diens contactgegevens vermelden;
- de kerncompetentie waarop de referentieopdracht betrekking heeft.

Voor de goede orde wordt hier vermeld dat als naar het oordeel van de Opdrachtgever niet duidelijk gemaakt is dat de Inschrijver over een van de kerncompetenties beschikt, dan kan de Opdrachtgever tot het oordeel komen dat de betreffende Inschrijver niet over de gevraagde technische bekwaamheid beschikt.

#### *3.3.3.2 Certificering voor onderhoud aan bestaande ICT-infrastructuur*

Leverancier zal de bestaande ICT-infrastructuur van VRGV beheren. Die infrastructuur is voornamelijk opgebouwd met apparatuur van Cisco en HP (zie ook overzicht installed base, Bijlage 1. Huidige situatie ICT-infrastructuur). Gegeven de kritische functie van de ICT-infrastructuur acht VRGV het van belang dat de Leverancier over uitstekende technische bekwaamheid beschikt. Dit blijkt uit certificering van de organisatie van Leverancier voor onderhoud op apparatuur van Cisco en HP.

Inschrijver dient aan te tonen dat zijn organisatie beschikt over de bedoelde certificeringen.

#### *3.3.3.3 Kwaliteitssysteem*

Inschrijver toont aan -bijvoorbeeld aan de hand van een geldig ISO 9001-certificaat- dat hij binnen zijn organisatie beschikt over integrale kwaliteitszorg en -borging en dat deze actief wordt toegepast bij de dienstverlening in het kader van de Overeenkomst.

#### 3.3.3.4 *Informatiebeveiliging*

Inschrijver dient te beschikken over een informatiebeveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO 27001 of over een ISAE3402, type II verklaring.

## **4 Beschrijving dienstverlening**

### **4.1 Algemeen**

Dit hoofdstuk betreft de gevraagde dienstverlening, en wel als volgt:

- Paragraaf 4.2 beschrijft de doelstelling van de gevraagde dienstverlening;
- Paragraaf 4.3 beschrijft de gevraagde dienstverlening. Door Inschrijving bevestigt de Inschrijver dat hij zonder meer zal voldoen aan deze gevraagde dienstverlening;
- Paragraaf 4.4 beschrijft de vereiste Servicelevels van de dienstverlening.
- in paragraaf 4.5 wordt Inschrijvers gevraagd om te beschrijven hoe zij dienstverlening verder zullen invullen. De antwoorden op deze vragen worden gebruikt om te komen tot een rangschikking van Inschrijvingen;
- in paragraaf 4.6 wordt Inschrijvers gevraagd om prijsinformatie omtrent de dienstverlening. Ook deze prijsinformatie wordt gebruikt om te komen tot een rangschikking van Inschrijvingen.

Een en ander wordt hierna verder toegelicht.

### **4.2 Doelstelling van de Dienst ICT-beheer**

De primaire doelstelling is dat de Veiligheidsregio's Gooi en Vechtstreek en Flevoland met de dienstverlening worden ontzorgd in hun behoefte op het gebied van beheer van de ICT-infrastructuur. Hierbij draagt de dienstverlening actief bij aan de continuïteit van de Veiligheidsregio's in het algemeen en beveiliging en bescherming van persoonsgegevens in het bijzonder. De dienstverlening sluit daarbij naadloos aan op de gebruikersondersteuning.

### **4.3 Gevraagde dienstverlening**

#### **4.3.1 Infrastructuurbeheer**

##### *4.3.1.1 Beheer van servers*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op de servers van VRGV, met als doel om de beschikbaarheid en beveiliging van deze servers te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Uitvoeren van Configuration Management, wat wil zeggen het vastleggen en bijhouden van de informatie over de servers in de Configuration Management Database (CMDB).
- Het continu monitoren van de servers op minimaal de beschikbaarheid, gebruikte bronnen (zoals geheugen en CPU-belasting) en de antivirusvoorzieningen.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de server. Uitgangspunt hierbij is dat voor de apparatuur een onderhoudsovereenkomst beschikbaar is waarbinnen reparatie of vervanging is gedekt.
- Het dagelijks controleren van de back-up van de servers.
- Het installeren van security-updates van het besturingssysteem.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de servers.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de servers.
- Eén keer per kwartaal uitvoeren van een health-check op de VMware servers (hosts), resulterend in aanbevelingen rond dimensionering, updates en beveiliging.

#### 4.3.1.2 *Beheer van opslagvoorzieningen*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op de centrale opslagvoorzieningen van VRGV, met als doel om de beschikbaarheid en beveiliging van deze voorzieningen te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Uitvoeren van Configuration Management, wat wil zeggen het vastleggen en bijhouden van de informatie over de voorzieningen in de Configuration Management Database (CMDB).
- Het continu monitoren van de voorzieningen op minimaal de beschikbaarheid en gebruikte opslag.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de opslagvoorzieningen. Uitgangspunt hierbij is dat voor de apparatuur een onderhoudsovereenkomst beschikbaar is waarbinnen reparatie of vervanging is gedekt.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de opslagvoorzieningen.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de opslagvoorzieningen.
- Eén keer per kwartaal uitvoeren van een health-check op opslagvoorzieningen, resulterend in aanbevelingen rond dimensionering, upgrades en beveiliging.

#### 4.3.1.3 *Beheer van werkplekapparatuur*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op de vaste werkplekapparatuur van VRGV (desktop computers), met als doel om de beschikbaarheid en beveiliging van deze apparatuur te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Uitvoeren van Configuration Management, wat wil zeggen het vastleggen en bijhouden van de informatie over de werkplekapparatuur in de Configuration Management Database (CMDB).
- Het continu monitoren van antivirussoftware op de werkplekapparatuur.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de werkplekapparatuur. Hardware-reparaties vallen niet onder de gevraagde dienstverlening.
- Het installeren van security-updates van het besturingssysteem.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de werkplekapparatuur.
- Geven van remote support op de werkplekapparatuur.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de werkplekapparatuur.

#### 4.3.1.4 *Beheer van lokale netwerkinfrastructuur (LAN)*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op de lokale netwerkinfrastructuur van VRGV, met als doel om de beschikbaarheid en beveiliging van deze netwerkinfrastructuur te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Uitvoeren van Configuration Management, wat wil zeggen het vastleggen en bijhouden van de informatie over de netwerkcomponenten in de Configuration Management Database (CMDB).
- Het continu monitoren van de netwerkcomponenten op minimaal de beschikbaarheid en de performance.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de netwerkcomponenten. Uitgangspunt hierbij is dat voor de apparatuur een onderhoudsovereenkomst beschikbaar is waarbinnen reparatie of vervanging is gedekt.
- Het installeren van firmware-updates op de netwerkcomponenten.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de netwerkcomponenten.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de netwerkcomponenten.

- Eén keer per kwartaal uitvoeren van een health-check op de lokale netwerkinfrastructuur, resulterend in aanbevelingen rond dimensionering, updates en beveiliging.

#### 4.3.1.5 *Beheer van de verbindingen tussen locaties (WAN)*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op de WAN-verbindingen tussen de locaties, met als doel om snel te kunnen reageren op verstoringen in deze verbindingen. De WAN-verbindingen worden geleverd door een derde partij, waardoor Leverancier niet verantwoordelijk is voor de werking van de verbindingen en de daarbij behorende randapparatuur. Onder het beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Het continu monitoren van de beschikbaarheid en de performance van de verbindingen.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen met betrekking tot de verbindingen (voor zover dit betrekking heeft op infrastructuur van de VRGV).
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de verbindingen (voor zover dit betrekking heeft op infrastructuur van de VRGV).
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de verbindingen (voor zover dit betrekking heeft op infrastructuur van de VRGV).

#### 4.3.1.6 *Beheer van databases*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op de SQL databaseomgevingen van VRGV, met als doel om de correcte werking van de omgevingen te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Het continu monitoren van de beschikbaarheid en werking van de databaseomgevingen.
- Het bewaken van geautoriseerde toegang tot de databaseomgevingen.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de databaseomgevingen.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de databaseomgevingen.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de databasevoorzieningen.
- Eén keer per kwartaal uitvoeren van een health-check op de databaseomgevingen, resulterend in aanbevelingen rond dimensionering, upgrades en beveiliging.

#### 4.3.1.7 *Beheer van de virtuele werkplekomgeving*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op de virtuele werkplekomgeving van VRGV, met als doel om de beschikbaarheid en beveiliging van deze omgeving te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Het continu monitoren van de virtuele werkplekomgeving op minimaal de beschikbaarheid en de performance.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van virtuele werkplekomgeving.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de virtuele werkplekomgeving.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de virtuele werkplekomgeving.
- Eén keer per kwartaal uitvoeren van een health-check op de virtuele werkplekomgeving, resulterend in aanbevelingen rond dimensionering, updates en beveiliging.

#### 4.3.1.8 *Beheer van e-mailvoorzieningen*

Leverancier voert het (remote)beheer uit op e-mailvoorzieningen van VRGV (drie Microsoft Exchange servers), met als doel om de beschikbaarheid en beveiliging van deze voorzieningen te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Het continu monitoren van de ketenbeschikbaarheid van de e-mailvoorziening.
- Het continu monitoren op meldingen van spam en virussen.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de e-mailvoorzieningen.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de e-mailvoorzieningen.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de e-mailvoorzieningen.
- Eén keer per kwartaal uitvoeren van een health-check op de e-mailvoorzieningen, resulterend in aanbevelingen rond dimensionering, updates en beveiliging.

#### 4.3.1.9 *Technisch applicatiebeheer*

Leverancier voert het (remote)technisch applicatiebeheer uit op (bedrijfs)applicaties van VRGV, met als doel om de beschikbaarheid en beveiliging van deze applicaties te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Het continu monitoren van de beschikbaarheid van de bedrijfsapplicaties inclusief de bijbehorende technische applicatiekoppelingen.
- Het realiseren van technische applicatiekoppelingen.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de applicaties.
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de applicaties.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot de applicaties.
- Functionele verstoringen en functionele wijzigingen in de applicatie vallen buiten deze dienst.

De dienst heeft betrekking op de volgende twaalf applicaties:

1. ADP
2. AutoDWG - DWGSee Pro
3. Microsoft Office
4. Unit4 - Unit4 Report Engine
5. Veiligheidspaspoort (VP) DCU 2.2.0
6. VLC Player
7. Adobe Acrobat
8. Google Chrome
9. Internet Explorer
10. Mozilla Firefox
11. ShareFile
12. SSO

### 4.3.2 **Tweedelijns gebruikersondersteuning**

#### 4.3.2.1 *Servicedesk*

Leverancier biedt een (remote) tweedelijns servicedesk bedoeld voor het afhandelen van meldingen (incidenten, wijzigingsverzoeken en informatievragen) van daartoe aangewezen eerstelijns beheermedewerkers van het gezamenlijke beheerteam VRGV en VFL. De servicedesk voert ten minste de volgende activiteiten uit:

- Het aannemen en registreren van alle meldingen.

- Het classificeren van meldingen en afhankelijk daarvan het initiëren van Incident Management of Change Management.
- Het bewaken van de status van meldingen, en waar nodig het escaleren van de melding.
- Het communiceren over de status van afhandeling van de melding.

Communicatie met de servicedesk zal in principe in het Nederlands plaatsvinden.

#### 4.3.2.2 Self-service

Leverancier biedt een self-service portal waar de eerstelijns beheermedewerkers van het gezamenlijke beheerteam VRGV en VFL meldingen kunnen invoeren en inzien, en hiernaast een aantal beheeracties kunnen uitvoeren. Dit betreft minimaal de volgende acties:

- Aanmaken of verwijderen van een account.
- Toekennen applicatierechten voor een account (voor zover dit betrekking heeft op applicaties binnen de eigen infrastructuur, dus niet voor SaaS applicaties).
- Aanmaken distributielijsten.
- Wachtwoord reset.
- Sessie-reset.
- Aanvragen van een restore uit een back-up.

#### 4.3.3 Beveiligingsbeheer

Leverancier draagt bij aan het borgen van de informatiebeveiliging voor de Opdrachtgever. Dit is een onderdeel van de (beheer)processen van de Leverancier, die op dat gebied ook gecertificeerd is (zie paragraaf 3.3.3.4). Specifiek voor de omgeving van VRGV voert leverancier de volgende diensten:

- Vulnerability management: één keer per kwartaal uitvoeren van een vulnerability scan over de centrale ICT-infrastructuur van VRGV inclusief analyse en waar mogelijk oplossing van geconstateerde gebreken. Ter illustratie: de huidige Leverancier Pink gebruikt hiervoor het product F-secure Elements Vulnerability Management (voorheen F-secure Radar).
- Leveren van adviesdiensten specifiek rond informatiebeveiliging (zie hiervoor paragraaf 4.3.7)

#### 4.3.4 Beheer van de Microsoft 365 en Azure omgeving

Leverancier voert het beheer uit op de Microsoft 365 en Azure omgeving van VRGV en VFL, met als doel om de beschikbaarheid en de beveiliging van deze omgeving te borgen. Onder dit beheer vallen ten minste de volgende activiteiten:

- Het continu monitoren van de beschikbaarheid van de Microsoft 365 en Azure omgeving.
- Het dagelijks controleren van de back-up van de servers in Azure.
- Uitvoeren van Incident Management, wat wil zeggen het afhandelen van verstoringen in de werking van de Microsoft 365 en Azure omgeving (voor zover dit binnen het beheerdomein van de Leverancier ligt).
- Uitvoeren van Change Management, wat wil zeggen het afhandelen van wijzigingsverzoeken met betrekking tot de Microsoft 365 en Azure omgeving.
- Uitvoeren van Problem Management, wat wil zeggen het identificeren en oplossen van onderliggende oorzaken van incidenten met betrekking tot Microsoft 365 en Azure omgeving van VRGV en VFL.

#### 4.3.5 Service level beheer

Leverancier draagt zorg voor het service level beheer richting Opdrachtgever, met als doel om het overeengekomen niveau van dienstverlening te borgen. Hieronder vallen tenminste de volgende activiteiten:

- Het maandelijks rapporteren over de geleverde dienstverlening, in relatie tot de afgesproken Servicelevels. Bij afwijking van het overeengekomen niveau voorzien van een toelichting met waar nodig een verbeterplan om herhaling van de afwijking te voorkomen.
- Maandelijks overleg met de van de servicemanager van de Leverancier met de Opdrachtgever.

- Het up-to-date houden van de SLA, de producten- en diensten catalogus (PDC), en het dossier afspraken en procedures (DAP)
- Het zorgdragen voor correcte facturering van de dienstverlening.

#### **4.3.6 Afstemming met derde partijen**

Leverancier voert de operationele afstemming uit met derde partijen voor het oplossen van incidenten en het doorvoeren van wijzigingen. en de leveranciers van de applicaties waar het technisch applicatiebeheer voor wordt uitgevoerd (zie paragraaf 4.3.1.9). Onder deze afstemming valt te minste:

- Het aannemen en registreren van meldingen.
- Het classificeren van meldingen en afhankelijk daarvan het initiëren van acties richting de derde partij.
- Het bewaken van de status van meldingen, en waar nodig het escaleren van de melding richting de derde partij. Dit alles binnen de serviceniveaus die met de betreffende derde partij zijn afgesproken.
- Het communiceren over de status van afhandeling van de melding.

De dienst heeft betrekking op de volgende vijf partijen:

1. Tools4Ever
2. Ultimo
3. HP
4. Cisco
5. Microsoft

NB: de afstemming met de leverancier van de WAN-verbindingen valt onder de dienst zoals beschreven in paragraaf 4.3.1.5.

#### **4.3.7 Adviesdiensten**

Leverancier levert op verzoek van Opdrachtgever adviesdiensten met betrekking tot de inrichting van de ICT-infrastructuur, de daarop beschikbare systeemsoftware en de Microsoft 365 en Azure omgeving. Hiertoe volgt Leverancier de best-practices en productontwikkelingen met betrekking tot de beheerde ICT-infrastructuurcomponenten.

Tot de adviesdiensten behoren ook adviezen over de beveiliging van ICT-infrastructuur, ten behoeve van de CISO en de FG van VRGV.

#### **4.3.8 Projectdiensten voor uitbreiding, vernieuwing of aanpassing van de ICT-infrastructuur**

Leverancier voert in opdracht van Opdrachtgever de projectmatige werkzaamheden uit met betrekking tot de uitbreiding, vernieuwing of aanpassing van de ICT-infrastructuur. Deze werkzaamheden vinden waar nodig plaats in overleg met de eerstelijns beheermedewerkers van het gezamenlijke beheerteam VRGV en VFL en/of de betrokken derde partijen.

Tot de projectdiensten behoren ook de transitieprojecten bij aanvang en einde van de overeenkomst, waarbij Dienst ICT-beheer wordt overgenomen vanuit de bestaande situatie, en de Dienst ICT-beheer wordt afgebouwd en overgebracht naar een nieuwe situatie. Een en ander steeds in goed overleg tussen oude en nieuwe Leverancier en VRGV.

Het is de Opdrachtnemer toegestaan om onderaannemers in te schakelen voor de uitvoering van projecten. Daarbij geldt uiteraard dat de betreffende onderaannemers over de voor uitvoering van projecten vereiste kerncompetenties beschikken. Opdrachtnemer is uiteraard steeds:

- verantwoordelijk voor de uitvoering door onderaannemers en voor het bereiken van de afgesproken projectresultaten
- het 1<sup>e</sup> aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.



#### 4.3.9 Levering van server-, opslag- of netwerkhardware

Leverancier levert in opdracht van VRGV de server-, opslag- of netwerkhardware in geval van vervanging of uitbreiding van de voor VRGV beheerde ICT-infrastructuur. Van de Leverancier wordt hierbij verwacht dat hij adviseert welke hardware aangeschaft dient te worden die het beste past binnen de context van de bestaande infrastructuur en de Dienst ICT-beheer.

#### 4.4 Servicelevels

Voor de dienstverlening van Leverancier gelden de volgende Servicelevels.

##### 4.4.1 Incident Management

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Openingstijden Servicedesk / uitvoeren dienstverlening zoals beschreven in paragraaf 4.3. | Werkdagen van 8.00 uur tot 18.00 uur.                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                           | 7x24 voor Prioriteit 1 meldingen (incidenten met grote impact op de bedrijfsvoering).                                                                                                                                            |
| Onderhoudsvenster                                                                         | Eén keer per kwartaal op maandagavond voor regulier onderhoud                                                                                                                                                                    |
|                                                                                           | Buiten regulier onderhoud: in overleg met Opdrachtgever.                                                                                                                                                                         |
|                                                                                           | Kritieke patches direct doorvoeren (wel in overleg)                                                                                                                                                                              |
| Oplostijden                                                                               | Prioriteit 1: 85% binnen 4 uur<br>Prioriteit 2: 85% binnen 8 uur<br>Prioriteit 3: 85% binnen 16 uur<br>Prioriteit 4: 85% binnen 24 uur<br>Prioriteit 5: 85% binnen 40 uur<br>Zie hieronder voor de definitie van de prioriteiten |

De prioriteit van een melding volgt uit de combinatie van de impact en urgentie:

|        |        | Urgentie     |              |              |
|--------|--------|--------------|--------------|--------------|
|        |        | Hoog         | Middel       | Laag         |
| Impact | Hoog   | Prioriteit 1 | Prioriteit 2 | Prioriteit 3 |
|        | Middel | Prioriteit 2 | Prioriteit 3 | Prioriteit 3 |
|        | Laag   | Prioriteit 3 | Prioriteit 4 | Prioriteit 5 |

Definitie van 'impact':

- Impact Hoog: een dienst is voor veel gebruikers niet beschikbaar, of de verstoring heeft grote gevolgen voor kritische bedrijfsprocessen.
- Impact Middel: een dienst is voor een beperkt aantal gebruikers niet beschikbaar, of de verstoring heeft beperkte gevolgen voor kritische bedrijfsprocessen.
- Impact Laag: individuele verstoringen, of informatievraag.

Definitie van 'urgentie':

- Urgentie Hoog: Opdrachtgever geeft aan dat direct een oplossing gewenst is.
- Urgentie Middel: Opdrachtgever geeft aan dat er niet per direct een oplossing gewenst is.
- Urgentie Laag: Opdrachtgever geeft aan dat oplossing geen haast heeft.

##### 4.4.2 Problem Management

|                                                                |                          |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Tijd tussen identificeren van Problem en opleveren van analyse | 90% binnen 10 werkdagen. |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|

#### 4.4.3 Change Management

|                                                                                                                                            |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Uitvoeren van niet standaard wijzigingen, dan wel aanleveren van voorstel/uitwerking van grote wijziging die projectmatig wordt aangepakt. | 90% binnen 10 werkdagen. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

#### 4.5 Vragen aangaande 'kwaliteit van leveringen en dienstverlening'

Onderstaand zijn vragen geformuleerd aangaande de gevraagde leveringen en dienstverlening van de Inschrijver. Met de beantwoording van deze vragen krijgt de Opdrachtgever zicht op de kwaliteit van de leveringen en dienstverlening van de Inschrijver. De opgegeven beschrijving wordt beoordeeld aan de hand van een 5-puntschaal, deze is per vraag toegelicht. Het aantal punten wordt vervolgens als volgt vertaald naar een fictieve korting op de totaalprijs.

|          |                                                                                     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 punten | 100% van de maximaal te behalen "fictieve korting op de Totaalprijs" voor die vraag |
| 4 punten | 75% van de maximaal te behalen "fictieve korting op de Totaalprijs" voor die vraag  |
| 3 punten | 50% van de maximaal te behalen "fictieve korting op de Totaalprijs" voor die vraag  |
| 2 punten | 25% van de maximaal te behalen "fictieve korting op de Totaalprijs" voor die vraag  |
| 1 punt   | 0% van de maximaal te behalen "fictieve korting op de Totaalprijs" voor die vraag   |

De antwoorden op de onderstaande vragen vormen onderdeel van de Overeenkomst: de leveringen en dienstverlening worden tegen de opgegeven Totaalprijs uitgevoerd, op de wijze zoals aangegeven in de paragrafen 4.3 en 4.4, en op de wijze zoals beschreven in de antwoorden.

##### 4.5.1.1 Beschrijving dienstverlening

Voor dit onderdeel kan maximaal 15.000 Euro fictieve korting op de Totaalprijs worden behaald

De Opdrachtgever wil inzicht krijgen in de aangeboden dienstverlening, die tenminste voldoet aan de beschrijving in paragraaf 4.3. Gevraagd wordt om de aangeboden dienstverlening te beschrijven aan de hand van de indeling van de onderdelen van de Dienst ICT-beheer uit paragraaf 4.3. Daarbij dient tevens beschreven te worden hoe de Opdrachtgever met de beschreven Dienst ICT-beheer in de komende jaren wordt ontzorgd en de navolgende doelstellingen van de Opdrachtgever worden gerealiseerd:

- continuïteit van bedrijfsvoering van de Veiligheidsregio's
- informatieveiligheid
- snelle time to market van nieuwe of aangepaste functionaliteiten
- tevredenheid van 1<sup>e</sup> lijns gebruikersondersteuning en gebruikers

*Let op: bij de beantwoording van deze vraag behoeven de inschrijvers niet in te gaan op de dienstverlening die is bedoeld in de paragrafen 4.3.2, 4.3.3 en 4.3.6. Die dienstverlening uit die paragrafen komt aan bod in de navolgende vragen.*

De opgegeven beschrijving wordt beoordeeld aan de hand van een 5-puntschaal. Voor dit onderdeel wordt de score als volgt toegekend.

1. Niet alle gevraagde onderdelen zijn beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk onderbouwd, of er is niet duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer bijdraagt aan de realisatie van gestelde doelen;
2. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van gestelde de doelen

3. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van de gestelde doelen, en daarnaast zijn voor de Dienst ICT-beheer 3 relevante KPI's beschreven. Onderbouw daarbij welke hiervan de meeste belangrijke KPI is; geef bijbehorende waarde aan alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren om de beoogde waarden van deze KPI te realiseren;
4. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van de gestelde doelen, en daarnaast zijn voor de Dienst ICT-beheer 3 relevante KPI's beschreven. Onderbouw daarbij welke hiervan de meeste belangrijke KPI is; geef bijbehorende waarde aan alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren om de beoogde waarden van deze KPI te realiseren. En bovendien is in de beschrijving aangetoond en onderbouwd dat de aangeboden Dienst ICT-beheer een in de praktijk van de Inschrijver bewezen aanpak is;
5. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van de gestelde doelen, en daarnaast zijn voor de Dienst ICT-beheer 3 relevante KPI's beschreven. Onderbouw daarbij welke hiervan de meeste belangrijke KPI is; geef bijbehorende waarde aan alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren om de beoogde waarden van deze KPI te realiseren. En bovendien is in de beschrijving aangetoond en onderbouwd dat de aangeboden Dienst ICT-beheer een in de praktijk van de Inschrijver bewezen aanpak is, en tenslotte is beschreven en onderbouwd hoe de aangeboden aanpak steeds efficiënter kan worden uitgevoerd en hoe de Opdrachtgever daarvan profiteert.

#### 4.5.1.2 2<sup>e</sup> Lijns ondersteuning en samenwerking met de 1<sup>e</sup> lijns helpdesk van VRGV

Voor dit onderdeel kan maximaal 15.000 Euro fictieve korting op de Totaalprijs worden behaald

Om de gebruikers optimaal te ondersteunen is de samenwerking tussen de eerstelijns helpdesk van VRGV en de servicedesk van Leverancier van cruciaal belang. Gevraagd wordt om te beschrijven hoe de samenwerking wordt gerealiseerd aan de hand van de volgende onderwerpen:

- Visie op de samenwerking
- Harde kanten van de samenwerking
  - a. model
  - b. processen
  - c. wie doet wat: wat doet Opdrachtgever, wat wordt van de 1<sup>e</sup> VRGV gevraagd
- Zachte kanten van de samenwerking: hoe wordt over en weer begrip voor belangen en vertrouwen gecreëerd

Daarnaast wordt gevraagd om te beschrijven hoe de ondersteuning van de 1<sup>e</sup> lijns helpdesk van de Opdrachtgever en de oplossing van problemen door de 2<sup>e</sup> lijns helpdesk van Opdrachtnemer steeds wordt verbeterd, waardoor onder meer onnodige herhaling wordt verminderd.

Zie hiervoor ook de toelichting op de governance zoals beschreven in paragraaf 1.3.1 en de dienstbeschrijving in paragraaf 4.3.2.

De opgegeven beschrijving wordt beoordeeld aan de hand van een 5-puntschaal. Voor dit onderdeel wordt de score als volgt toegekend.

1. Niet alle gevraagde onderdelen zijn beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk onderbouwd, of er is niet duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de gebruikersondersteuning van VRGV te verbeteren;

2. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de gebruikersondersteuning van VRGV te verbeteren;
3. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de gebruikersondersteuning van VRGV te verbeteren en daarnaast zijn de 2 meeste bepalende KPI's met bijbehorende waarden alsmede per KPI de 3 meest bepalende succesfactoren beschreven om de beoogde waarden van de KPI's te realiseren en bij te sturen als nodig;
4. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de gebruikersondersteuning van VRGV te verbeteren en daarnaast zijn de 2 meeste bepalende KPI's met bijbehorende waarden alsmede per KPI de 3 meest bepalende succesfactoren beschreven om de beoogde waarden van de KPI's te realiseren en bij te sturen als nodig. Daarnaast heeft de Inschrijver beschreven en onderbouwd op welke manier hij de samenwerking gaat verbeteren als blijkt dat deze onvoldoende tot stand komt;
5. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de gebruikersondersteuning van VRGV te verbeteren en daarnaast zijn de 2 meeste bepalende KPI's met bijbehorende waarden alsmede per KPI de 3 meest bepalende succesfactoren beschreven om de beoogde waarden van de KPI's te realiseren en bij te sturen als nodig. Daarnaast heeft de Inschrijver beschreven en onderbouwd op welke manier hij de samenwerking gaat verbeteren als blijkt dat deze onvoldoende tot stand komt. Bovendien heeft de Inschrijver beschreven en duidelijk onderbouwd hoe de Inschrijver de samenwerking ziet vanuit het perspectief dat de Inschrijver zowel de samenwerking met de 1<sup>e</sup> lijns helpdesk alsook het beheer van de ICT-infrastructuur en samenwerking met andere ICT-leveranciers van VRGV verzorgt.

#### 4.5.1.3 Aanpak beveiliging en bescherming persoonsgegevens

Voor dit onderdeel kan maximaal 15.000 Euro fictieve korting op de Totaalprijs worden behaald

Gevraagd wordt om te beschrijven hoe beveiliging wordt aangepakt, vanuit het perspectief van beheerder van de ICT-infrastructuur:

- BIO compliancy
- AVG compliancy
- proactieve ondersteuning van CISO en FG
- wat van VRGV wordt verwacht
- doorontwikkeling van de dienstverlening op dit vlak

Zie hiervoor ook de dienstbeschrijving in paragraaf 4.3.3.

De opgegeven beschrijving wordt beoordeeld aan de hand van een 5-puntschaal. Voor dit onderdeel wordt de score als volgt toegekend.

1. Niet alle gevraagde onderdelen zijn beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk onderbouwd, of er is niet duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer bijdraagt aan [beveiliging en bescherming persoonsgegevens]
2. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van [beveiliging en bescherming persoonsgegevens]
3. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van [beveiliging en

bescherming persoonsgegevens], en daarnaast zijn voor de Dienst ICT-beheer 4 relevante KPI's beschreven (2 KPI's voor beveiliging/BIO en 2 KPI's voor bescherming persoonsgegevens/AVG). Onderbouw daarbij welke hiervan de 2 meeste belangrijke KPI's zijn; geef bijbehorende waarden aan alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren om de beoogde waarden van deze KPI te realiseren

4. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van [beveiliging en bescherming persoonsgegevens], en daarnaast zijn voor de Dienst ICT-beheer 4 relevante KPI's beschreven (2 KPI's voor beveiliging/BIO en 2 KPI's voor bescherming persoonsgegevens/AVG). Onderbouw daarbij welke hiervan de 2 meeste belangrijke KPI's zijn; geef bijbehorende waarden aan alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren om de beoogde waarden van deze KPI te realiseren. En bovendien is in de beschrijving aangetoond en onderbouwd dat de aangeboden Dienst ICT-beheer een in de praktijk van de Inschrijver bewezen aanpak is;
5. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven Dienst ICT-beheer steeds bijdraagt aan de realisatie van [beveiliging en bescherming persoonsgegevens], en daarnaast zijn voor de Dienst ICT-beheer 4 relevante KPI's beschreven (2 KPI's voor beveiliging/BIO en 2 KPI's voor bescherming persoonsgegevens/AVG). Onderbouw daarbij welke hiervan de 2 meeste belangrijke KPI's zijn; geef bijbehorende waarden aan alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren om de beoogde waarden van deze KPI te realiseren. En bovendien is in de beschrijving aangetoond en onderbouwd dat de aangeboden Dienst ICT-beheer een in de praktijk van de Inschrijver bewezen aanpak is, en tenslotte is beschreven hoe de aangeboden aanpak op het gebied van beveiliging en bescherming persoonsgegevens steeds wordt doorontwikkeld en hoe de VRGV daarvan steeds aantoonbaar kan profiteren tenminste door het verhogen van beveiliging en het verbeteren van bescherming van persoonsgegevens.

#### 4.5.1.4 Samenwerking met andere ICT-leveranciers en regierol ICT-beheerder

|                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voor dit onderdeel kan maximaal 15.000 Euro fictieve korting op de Totaalprijs worden behaald |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|

VRGV (en VFL) maakt gebruik van diverse ICT-leveranciers van businessapplicaties en standaardsoftware en bijbehorende dienstverlening. In bepaalde gevallen -bij implementatie en beheer- zal er samengewerkt moeten worden door de Opdrachtnemer. Er wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat deze als beheerder van de ICT-infrastructuur een operationele regierol vervult, zodat de Veiligheidsregio's op het gebied van ICT-infrastructuur worden ontzorgd en niet onnodig een schakel vormen tussen hun ICT-leveranciers. Gevraagd wordt om te beschrijven hoe er wordt samengewerkt met de bedoelde ICT-leveranciers en hoe de Inschrijver de operationele regierol invult. Daarbij moet in ieder geval worden beschreven:

- de visie op de operationele regierol
- de invulling van de operationele regierol a.d.h.v. taken en verantwoordelijkheden
- de activiteiten die in dit kader van Opdrachtgever wordt verwacht
- vastlegging van activiteiten in het kader van operationele regie

Zie hiervoor ook de dienstbeschrijving in paragraaf 4.3.6.

De opgegeven beschrijving wordt beoordeeld aan de hand van een 5-puntschaal. Voor dit onderdeel wordt de score als volgt toegekend.

1. Niet alle gevraagde onderdelen zijn beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk beschreven, of niet alle onderdelen zijn duidelijk onderbouwd, of er is niet duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de bedrijfscontinuïteit van VRGV te waarborgen

2. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de bedrijfscontinuïteit van VRGV te waarborgen;
3. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de bedrijfscontinuïteit van VRGV te waarborgen en daarnaast is de meeste bepalende KPI met bijbehorende waarde alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren beschreven om de beoogde waarde van de KPI te realiseren en bij te sturen als nodig;
4. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de bedrijfscontinuïteit van VRGV te waarborgen en daarnaast is de meeste bepalende KPI met bijbehorende waarde alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren beschreven om de beoogde waarde van de KPI te realiseren en bij te sturen als nodig. Daarnaast heeft de Inschrijver beschreven en onderbouwd op welke manier hij de samenwerking gaat verbeteren als blijkt dat deze onvoldoende tot stand komt.
5. Alle gevraagde onderdelen zijn duidelijk beschreven en onderbouwd en er is duidelijk gemaakt hoe de beschreven samenwerking steeds bijdraagt om de bedrijfscontinuïteit van VRGV te waarborgen en daarnaast is de meeste bepalende KPI met bijbehorende waarde alsmede de 3 meest bepalende succesfactoren beschreven om de beoogde waarde van de KPI te realiseren en bij te sturen als nodig. Daarnaast heeft de Inschrijver beschreven en onderbouwd op welke manier hij de samenwerking gaat verbeteren als blijkt dat deze onvoldoende tot stand komt. Bovendien heeft de Inschrijver beschreven en duidelijk onderbouwd hoe hij de operationele regierol zo beperkt mogelijk houdt zonder verlies van effectiviteit en efficiëntie van de activiteiten van zowel de andere ICT-leveranciers en VRGV.

#### 4.5.1.5 Aanpak transitie

Inschrijver wordt gevraagd om een transitieplan op hoofdlijnen in te dienen voor de Dienst ICT-beheer, bestaande uit een aanpak van transitie bij begin en transitie bij einde van de overeenkomst. Het plan dient uiteraard toegespitst te zijn op de specifieke situatie van de Dienst ICT-beheer, zoals in dit document is gesteld en passend in de context van VRGV. In het transitieplan worden minimaal de volgende aspecten verwacht:

- het beoogde doel
- op te leveren resultaten
- tijdpad
- communicatie
- de aanpak en de activiteiten van Inschrijver
- voortgangsrapportage over uitvoering.
- informatie die de veiligheidsregio moet aanleveren
- activiteiten die de veiligheidsregio moet uitvoeren
- de beoogde projectorganisatie
- kritieke paden
- mijlpalen
- risico's

Bij uitwerking van het transitieplan geldt het uitgangspunt dat de transitie bij begin van de overeenkomst binnen 3 maanden na contractering is afgerond. Het op te leveren plan is een plan op hoofdlijnen dat na contractering nader wordt ingevuld met door de Veiligheidsregio's aan te leveren informatie en aangescherpt in overleg tussen de Opdrachtnemer en VRGV.

De opgegeven beschrijving wordt beoordeeld aan de hand van een 5-puntschaal. Voor dit onderdeel wordt de score als volgt toegekend.

1. In het plan zijn niet alle genoemde aspecten van een transitieplan duidelijk onderbouwd en toegelicht
2. In het plan zijn alle genoemde aspecten van een transitieplan duidelijk onderbouwd en toegelicht
3. In het plan zijn alle aspecten van een transitieplan duidelijk geadresseerd, onderbouwd en toegelicht. Daarnaast wordt onderbouwd hoe de Inschrijver in de transitiefase zorgt dat de continuïteit van de ICT-infrastructuur wordt gewaarborgd. Noem hierbij tenminste drie kritische succesfactoren met onderbouwing en hoe hierop wordt gestuurd.
4. In het plan zijn alle aspecten van een transitieplan duidelijk geadresseerd, onderbouwd en toegelicht. Daarnaast wordt onderbouwd hoe de Inschrijver in de transitiefase zorgt dat de continuïteit van de ICT-infrastructuur wordt gewaarborgd. Noem hierbij tenminste drie kritische succesfactoren met onderbouwing en hoe hierop wordt gestuurd. Bovendien is beschreven en onderbouwd hoe de 1<sup>e</sup> lijns helpdesk van VRGV zo min mogelijk wordt betrokken en alleen wordt betrokken als dat nodig is om bij de transitie beoogde resultaten te bereiken.
5. In het plan zijn alle aspecten van een transitieplan duidelijk geadresseerd, onderbouwd en toegelicht. Daarnaast wordt onderbouwd hoe de Inschrijver in de transitiefase voldoet aan [continuïteit]. Noem hierbij tenminste drie kritische succesfactoren met onderbouwing en hoe hierop wordt gestuurd. Bovendien is beschreven en onderbouwd hoe de 1<sup>e</sup> lijns helpdesk van VRGV zo min mogelijk wordt betrokken en alleen wordt betrokken als dat nodig is om bij de transitie beoogde resultaten te bereiken. Tenslotte wordt beschreven en onderbouwd dat de beschreven aanpak voor de transitie een in de praktijk van de Inschrijver succesvol gebleken aanpak is.

#### 4.6 Vragen aangaande 'prijs van leveringen en dienstverlening'

##### 4.6.1 Totaalprijs

Leverancier dient de Kostenspecificatie in het Prijzenblad (Bijlage 4. Prijzenblad) in te vullen. Hierbij geldt het volgende:

- De Totaalprijs bestaat uit:
  - a. 24 keer de Maandprijs, en
  - b. de eenmalige Transitiekosten aan het begin van de Opdracht, dit zijn de kosten die worden gemaakt om de bestaande dienstverlening over te dragen aan een nieuwe Opdrachtnemer, dan wel de kosten die worden gemaakt om de dienstverlening over te nemen van de bestaande dienstverlener;
- De Totaalprijs moet binnen een bandbreedte liggen van plus of minus 10% van € 370.000,- exclusief btw, dat wil zeggen: minimaal € 333.000 exclusief btw en maximaal € 407.000,- exclusief btw.

**Let op:** als de aangeboden Totaalprijs buiten de bovenstaande bandbreedte ligt -dus boven € 407.000,- of onder € 333.000,- dan wordt de Inschrijving als ongeschikt beschouwd en komt de betreffende Inschrijver niet in aanmerking voor de Opdracht.

##### 4.6.2 Uurtarieven

Leverancier dient de uurtarieven op te nemen voor de inzet van medewerkers bij het uitvoeren van wijzigingen en adviesdiensten.

Ter illustratie: in de afgelopen jaren heeft opdrachtgever jaarlijks gemiddeld een bedrag van circa € 40.000,- exclusief btw aan wijzigingen en adviesdiensten betaald.

## **5 Inschrijving en gunning**

### **5.1 Algemeen**

#### **5.1.1 Eén Inschrijving**

Inschrijvers wordt gevraagd om één Inschrijving te doen. De meest gerede Inschrijving op basis van de gunningscriteria komt in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst. Verderop in dit hoofdstuk is de gevraagde opzet van de Inschrijving en de wijze van beoordelen en gunnen van de Overeenkomst toegelicht.

#### **5.1.2 Varianten**

Indiening van varianten of alternatieve oplossingen is niet toegestaan.

#### **5.1.3 Gunningscriterium**

##### *5.1.3.1 Algemeen*

De Overeenkomst wordt gegund aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan. Dit wordt bepaald aan de hand van de volgende criteria:

- kwaliteit (zie paragraaf 4.5)
- prijs (zie paragraaf 4.6)

In de paragraaf aangaande de prijs is tevens beschreven aan welke specificaties c.q. voorwaarden de gevraagde dienstverlening tenminste geacht worden te voldoen tegen de opgegeven prijs.

##### *5.1.3.2 EMVI: gunnen op waarde*

Er wordt gegund op waarde. Dit houdt voor de volledigheid in dat de kwalitatieve aspecten van de Inschrijving (paragraaf 4.5) worden vertaald naar een financiële waarde (fictieve korting op de Totaalprijs, zie paragraaf 4.6) die voor de beoordeling in mindering wordt gebracht op de opgegeven prijs (Totaalprijs) voor dienstverlening (paragraaf 4.6).

### **5.2 Opzet van de inschrijving**

Inschrijvers wordt gevraagd om hun Inschrijving als volgt in te delen c.q. de volgende documenten op te nemen:

1. aanbiedingsbrief;
2. UEA (1 of meer, zie hiervoor bij paragraaf 3.1.2);
3. beschrijving van technische bekwaamheid (zie hiervoor paragraaf 3.3.3);
4. beantwoording vragen 'kwaliteit' (zie hieronder);
5. prijzenblad (zie hieronder).

#### **5.2.1 Aanbiedingsbrief**

De aanbiedingsbrief dient rechtsgeldig te zijn ondertekend, en dient tenminste de volgende verklaringen te bevatten:

- de Inschrijving op rechtmatige wijze tot stand is gekomen, hetgeen betekent dat deze niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht;
- de ondertekening betrekking heeft op de gehele Inschrijving die is opgenomen in het op TenderNed geüploade bestand;



- dat de gevraagde dienstverlening wordt verricht tegen de voorwaarden in de Overeenkomst, die bij deze Inschrijvingsleidraad is opgenomen en eventueel voor indiening van de Inschrijving is aangepast naar aanleiding van vragen van een of meer Inschrijvers en de antwoorden daarop in de Nota van Inlichtingen en per levering of dienstverlening in goed overleg op te stellen Nadere Overeenkomst;
- dat de dienstverlening wordt verricht door de Inschrijver, en als daar sprake van is, in samenwerking met de in de Aanbiedingsbrief te vermelden Onderaannemers;
- de geldigheidstermijn van de Inschrijving minimaal 90 dagen bedraagt en dat deze zonder meer zal worden verlengd bij een eventueel kort geding of spoedappel.

#### **5.2.2 UEA**

De UEA dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. In het document zijn de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen aangetikt respectievelijk benoemd. Eventuele aanvullende toelichting over de situatie van de Inschrijver moet op de UEA worden vermeld.

#### **5.2.3 Technisch bekwaamheid**

Beschrijving van de referentieprojecten waarmee aan de vereiste kerncompetenties wordt voldaan.

#### **5.2.4 Beantwoording vragen 'kwaliteit'**

In paragraaf 4.5 zijn de vragen aangaande kwaliteit van de leveringen en dienstverlening van de Inschrijver opgenomen. Inschrijvers wordt gevraagd om die vragen te beantwoorden en in een apart document in de Inschrijving op te nemen.

#### **5.2.5 Prijzenblad**

Het laatste document dat bij de Inschrijving moet worden opgenomen betreft het ingevulde Prijzenblad. In paragraaf 4.6 is de gevraagde invulling nader toegelicht.

### **5.3 Beoordeling en gunning**

#### **5.3.1 Beoordelingsteam**

De beoordeling wordt uitgevoerd door een team dat bestaat uit specialisten op het gebied van ICT-infrastructuur en inkoop en aanbesteden.

De samenstelling is als volgt:

- teamleider I&A
- 4 medewerkers I&A
- adviseur ICT-infrastructuur
- adviseur aanbesteden

Ieder lid van het beoordelingsteam zal een eigen beeld vormen over de ontvangen Inschrijvingen. De toe te kennen scores (toe te kennen fictieve korting op de Totaalprijs), rangschikking is gunningsadvies is uitsluitend gebaseerd op het unanieme oordeel van het beoordelingsteam. Het proces van beoordeling wordt begeleid door een inkoop van VRGV.

#### **5.3.2 Bepalen rangschikking en gunning**

De beoordeling wordt als volgt uitgevoerd:

- er wordt beoordeeld of Inschrijvers toegelaten worden tot de aanbesteding, omdat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en wordt voldaan aan de geschiktheidseisen;
- de beantwoording van de vragen (prijs en kwaliteit apart) van de toegelaten Inschrijvers worden bestudeerd door de leden van het beoordelingsteam;

- het beoordelingsteam beoordeeld iedere vraag van iedere Inschrijver (prijs en kwaliteit apart) en het beoordeling komt per Inschrijver per antwoord tot een unaniem eensluidend oordeel, waarbij bij Inschrijver per opgegeven antwoord de fictieve korting op de opgegeven Totaalprijs wordt bepaald
- per Inschrijver wordt de fictieve Totaalprijs bepaald, door de opgegeven Totaalprijs te verminderen met de toegekend fictieve korting op de Totaalprijs.

De Inschrijver met de laagste fictieve Totaalprijs komt in aanmerking voor gunning.

Als een of meer Inschrijvers dezelfde (laagste) fictieve Totaalprijs hebben, dan wordt de Overeenkomst gegund aan de Inschrijver die voor de vraag over de dienstverlening (zie paragraaf 4.5.1.1) de hoogste score (fictieve korting op de Totaalprijs) heeft behaald. Als een of meer Inschrijver voor dat onderdeel ook dezelfde score hebben behaald, dan wordt Overeenkomst gegund aan de Inschrijver die voor de vraag over informatiebeveiliging (zie paragraaf 4.5.1.3) de hoogste score (fictieve korting op de Totaalprijs) heeft behaald.

Als een of meer Inschrijvers dezelfde (laagste) fictieve Totaalprijs hebben, en bovendien dezelfde scores voor de beantwoording van de vragen, dan wordt de rangschikking bepaald door loting in aanwezigheid van een notaris.

Let op: van Inschrijvers die voor 2 of meer vragen een score 1 behalen, wordt de Inschrijving als ongeschikt beschouwd. Die Inschrijvers komen daardoor niet voor gunning in aanmerking.

#### Voorbeeld van het bepalen de scores

In het onderstaande voorbeeld zijn de scores (fictieve korting op de Totaalprijs per vraag) van drie Inschrijvers na beoordeling van hun antwoorden, hun opgegeven Totaalprijsen en de fictieve Totaalprijsen opgenomen.

|                          | Inschrijver A    |                   | Inschrijver B    |                  | Inschrijver C    |                  |
|--------------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                          | toegekende score | fictieve korting* | toegekende score | fictieve korting | toegekende score | fictieve korting |
| Vraag 1                  | 50%              | 7.500,=           | 75%              | 11.250,=         | 50%              | 7.500,=          |
| Vraag 2                  | 75%              | 11.250,=          | 75%              | 7.500,=          | 25%              | 3.750,=          |
| Vraag 3                  | 50%              | 7.500,=           | 100%             | 15.000,=         | 50%              | 7.500,=          |
| Vraag 4                  | 100%             | 15.000,=          | 50%              | 7.500,=          | 25%              | 3.750,=          |
| Vraag 5                  | 50%              | 7.500,=           | 100%             | 15.000,=         | 0%               | 0,=              |
| Totale fictieve korting* |                  | 41.250,=          |                  | 56.250,=         |                  | 22.500,=         |

|                             | Inschrijver A    | Inschrijver B    | Inschrijver C    |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Totaalprijs                 | 370.000,=        | 380.000,=        | 350.000,=        |
| Totale fictieve korting     | 41.250,=         | 56.250,=         | 22.500,=         |
| <b>Fictieve Totaalprijs</b> | <b>328.750,=</b> | <b>323.750,=</b> | <b>327.500,=</b> |

\* in Euro's

In dit voorbeeld komt Inschrijver B in aanmerking voor gunning, omdat zij de laagste fictieve Totaalprijs heeft.

### **5.3.3 Bekendmaken gunningsbeslissing**

De gunningsbeslissing wordt schriftelijk bekend gemaakt door een aan de contactpersoon van de Inschrijver gerichte brief. Inschrijvers ontvangen tegelijkertijd de gunningsbeslissing.

### **5.3.4 Bezwaar tegen en onherroepelijkheid van de gunningsbeslissing**

De mededeling van de gunningsbeslissing is geen definitieve aanvaarding van de Inschrijving van de winnende Inschrijver als bedoeld in artikel 6:217, lid 1 BW. Deze mededeling moet worden aangemerkt als een voornemen tot gunning. Aan deze mededeling kunnen door de Inschrijvers geen rechten worden ontleend ten aanzien van het daadwerkelijk verkrijgen van de Opdracht.

Indien een Inschrijver bezwaar heeft tegen de gunningsbeslissing van de Aanbestedende Dienst, dan dient deze Inschrijver binnen de vervalt termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing, door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig te hebben gemaakt.

Inschrijver dient deze dagvaarding ook per e-mail te versturen aan het e-mailadres zoals vermeld in paragraaf 2.3.

Eventuele verzoeken om een nadere toelichting op de gunningsbeslissing en een daarop eventueel door de Aanbestedende Dienst verstrekte toelichting laten deze vervalt termijn onverlet. Indien binnen voornoemde vervalt termijn door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig is gemaakt, geeft de Aanbestedende Dienst geen gevolg aan de gunningsbeslissing voordat in dit kort geding vonnis is gewezen. De uitspraak in het kort geding vormt vervolgens de basis voor verdere besluitvorming over de gunning.

De Aanbestedende Dienst stelt de overige Inschrijvers op de hoogte indien er een kort geding aanhangig is gemaakt. De overige Inschrijvers dienen zich in deze kortgedingprocedure te voegen of tussen te komen, op straffe van verval van recht om - nadien - nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen van de Aanbestedende Dienst.

Indien niet binnen de genoemde vervalt termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen de (uitkomst van de) aanbestedingsprocedure en hebben zij hun eventuele rechten ter zake daarvan verwerkt. De Aanbestedende Dienst is in dat geval dan ook vrij om eventueel gevolg te geven aan de gunningsbeslissing. De Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

## **5.4 Start uitvoering Overeenkomst**

De 1e stappen van de uitvoering van de Overeenkomst is als volgt:

- ondertekenen van de Overeenkomst;
- inregelen van de governance en de mogelijkheid tot bestellen van Standaardsoftware en de verdere uitvoering van de leveringen en dienstverlening inclusief rapportage daarover;
- plaatsen van de 1e bestelling.

Een en ander zal uiteraard in goed overleg geschieden tussen de Veiligheidsregio's en de Leverancier.

## Bijlage 1. Huidige situatie ICT-infrastructuur

De huidige situatie van de ICT-infrastructuur van VRGV ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

### Locaties

- De centrale infrastructuur is geplaatst in de brandweerkazerne in Hilversum, adres Kamerlingh Onnesweg 148, 1223 JN Hilversum.
- Op deze locatie is een beveiligde computerruimte (Main Equipment Room, MER) beschikbaar, voorzien van een koelsysteem en UPS voorzieningen.
- Hiernaast is netwerkinfrastructuur beschikbaar in de kazernes in Blaricum, Bussum, Huizen (inclusief nevenpost), Loosdrecht, Muiden, Muiderberg, Naarden, Nederhorst den Berg en Weesp.

### Servers

De volgende fysieke en virtuele servers zijn beschikbaar in de MER.

| Servernaam                      | Operating system                                   | Fysiek / Virtueel |
|---------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------|
| Barracuda Spam & Virus Firewall | Barracuda appliance                                | Virtueel          |
| BGV-DC-01                       | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-DC-02                       | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-EX-01                       | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-EX-03                       | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-DAG-01                      | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-SQL-01                      | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-FILE-01                     | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-SCCM-02                     | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| RS2212+                         | Synology DSM                                       | Virtueel          |
| RS812+                          | Synology DSM                                       | Virtueel          |
| BGV-SP-01                       | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-OWAS-01                     | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-EXCWEB-01                   | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-EXCAPP-01                   | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-EXCSQL-01                   | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-SQL-02                      | Windows Server 2012                                | Virtueel          |
| BGV-VPX-01                      | Unix                                               | Virtueel          |
| BGV-APPL06                      | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-WAP-01                      | Windows 2012 R2 Standard                           | Virtueel          |
| BGV-APPL07                      | Windows 2012 R2 Standard                           | Virtueel          |
| BGV-PRINT-01                    | Windows Server 2012 Standaard                      | Virtueel          |
| BGV-BCK-01                      | Windows 2016 Standard                              | Fysiek            |
| BGV-VC-02                       | vCenter Appliance 7.0 U1 (Linux Appliance)         | Virtueel          |
| BGV-MGMT-01                     | Windows 2012 R2 Standard                           | Virtueel          |
| BGV-ESX-05                      | VMware ESXi 7.0.2 Build-18426014 Update 2 Patch 20 | Fysiek            |
| BGV-ESX-06                      | VMware ESXi 7.0.2 Build-18426014 Update 2 Patch 20 | Fysiek            |
| BGV-ESX-07                      | VMware ESXi 7.0.2 Build-18426014 Update 2 Patch 20 | Fysiek            |
| BGV-ESX-08                      | VMware ESXi 7.0.2 Build-18426014 Update 2 Patch 20 | Fysiek            |
| BGV-ESX-99                      | ProLiant DL360 Geng P89 v2.80                      | Fysiek            |
| BGV-PVS-001                     | Windows 2012 R2 Standard                           | Virtueel          |

| Servernaam   | Operating system              | Fysiek / Virtueel |
|--------------|-------------------------------|-------------------|
| BGV-PVS-002  | Windows 2012 R2 Standard      | Virtueel          |
| BGV-CTDC-001 | Windows Server 2012 Standaard | Virtueel          |
| BGV-SEQ-001  |                               | Virtueel          |
| BGV-CTDC-002 | Windows 2012 R2 Standard      | Virtueel          |
| BGV-EX-04    | Windows 2012 R2 Standard      | Virtueel          |

## Opslag

De volgende opslagvoorzieningen zijn beschikbaar:

| Product                                | Rol     | Naam              |
|----------------------------------------|---------|-------------------|
| 1. SPS-CHASSIS 2U24 6G SINGLE MIDPLANE | Storage |                   |
| A. HP MSA 2040 SAN Controller          | Storage | BGV-MSA2040_CntrA |
| B. HP MSA 2040 SAN Controller          | Storage | BGV-MSA2040_CntrB |
| 2. HP D2700 Midplane                   | Storage |                   |
| A. HP D2700 JBOD IOM                   | Storage |                   |
| B. HP D2700 JBOD IOM                   | Storage |                   |
| 3. HP D2700 Midplane                   | Storage |                   |
| A. HP D2700 JBOD IOM                   | Storage |                   |
| B. HP D2700 JBOD IOM                   | Storage |                   |
| 4. SPS-Chassis 2U12 6Gb MSA 2040       | Storage |                   |
| A. SPS-IO Module 6Gb MSA 2040          | Storage |                   |
| B. SPS-IO Module 6Gb MSA 2040          | Storage |                   |
| HP StorageWorks 8/20q                  |         | SanSwitch01       |
| HP StorageWorks 8/20q                  |         | SanSwitch02       |

## Systeemsoftware

Aanvullend aan de systeemsoftware (OS, Hypervisor) die al bij het onderdeel 'Servers' is opgenomen is de volgende systeemsoftware in gebruik:

| Product                             | Versie                                                                                                       |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Veeam Backup & Replication 11       | Build: 11.0.0.837 P20210525                                                                                  |
| SQL versies en SP's                 | SQL2005 / SQL2012 SP1 / SQL2014 SP1                                                                          |
| Werkplek versies incl build nummers | Win7 / Win 10 (diverse builds) > loopt change voor upgrade naar 20H2                                         |
| Exchange versies                    | Exchange 2013 CU23 + Juli 2021 update DAG cluster/Exchange 2013 CU23 DAG cluster. Komt project migratie O365 |
| Antivirus versie                    | SCEP2012                                                                                                     |
| Office versies (Citrix en lokaal)   | Office 2013 Pro Plus 15.0.5163                                                                               |
| Browser versies                     | Firefox ESR (91.0) Edge (92) Chrome (92)                                                                     |
| Adobe Reader versies                | Adobe Acrobat Reader DC (2021.005.20060)                                                                     |
| Java versies                        | Java 8 Update 221 (App-V Package)                                                                            |
| SCCM versies                        | MECM (Voorheen SCCM) 2103 + Hotfix (KB9603111)                                                               |
| Citrix versie                       | Citrix Virtual Apps and Desktops 7 1912 LTSR CU3                                                             |
| RES/Ivanti versies                  | Ivanti Workspace Control 10.6.30.2 Silver                                                                    |
| App-V versies                       | App-V 5.1                                                                                                    |

| Product                           | Versie                         |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| Netscaler versies                 | Citrix ADC VPX NS13.0 82.45.nc |
| F-Secure Products versies         | F-Secure RADAR                 |
| Citrix Files (Voorheen Sharefile) | Versie 19.9                    |

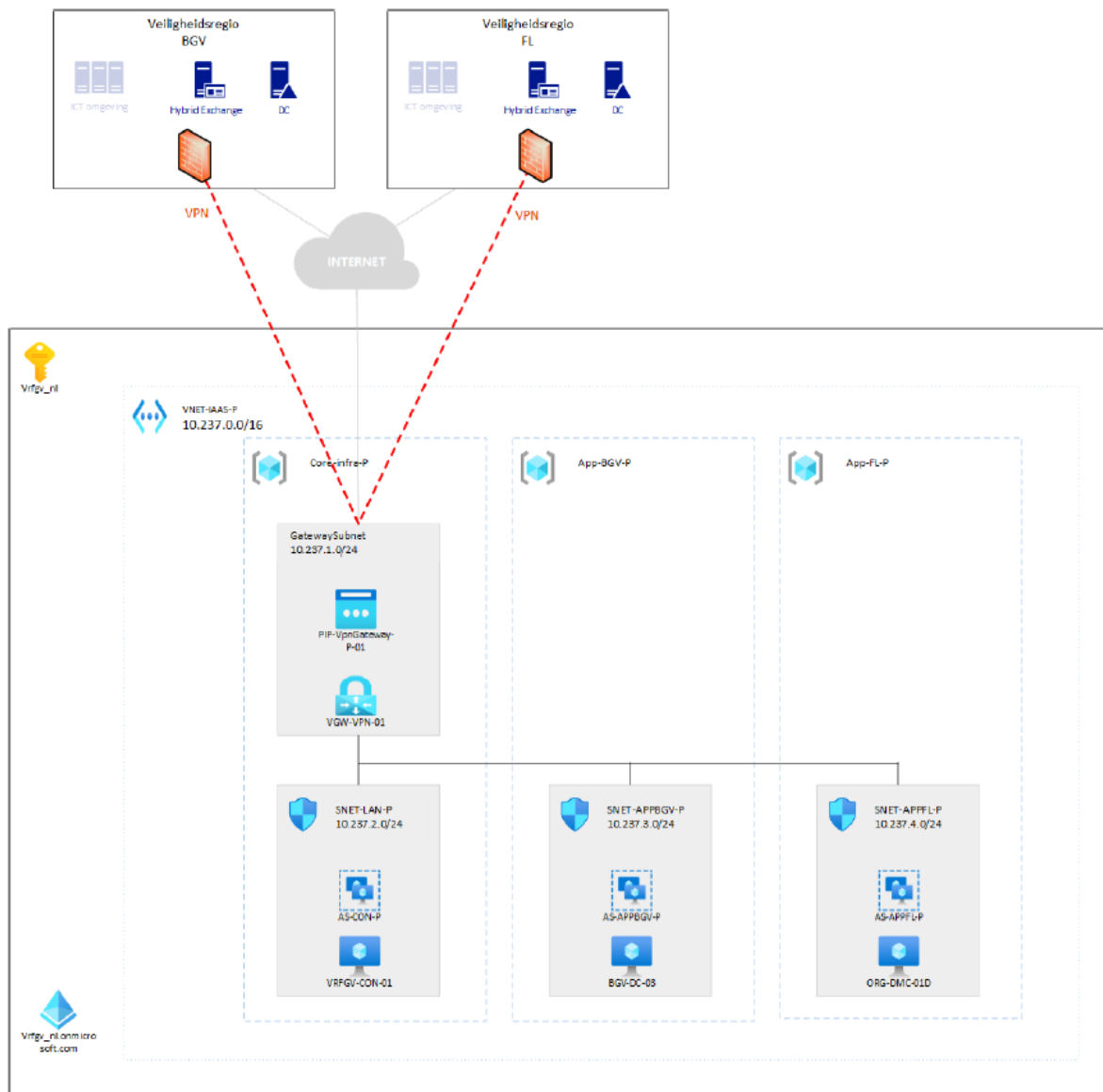
## Netwerk

De volgende netwerkcomponenten (switches, firewalls, WLAN controllers, access points) zijn beschikbaar:

| Naam                                  | Type                        |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| Blaricum-FW01                         | ASA5508                     |
| Huizen-FW01                           | ASA5508                     |
| Loosdrecht-FW01                       | ASA5508                     |
| Muiden-FW01                           | ASA5508                     |
| Muiderberg-FW01                       | ASA5508                     |
| Naarden-FW01                          | ASA5508                     |
| Nederhorst-FW01                       | ASA5508                     |
| Weesp-FW01                            | ASA5508                     |
| BRW-ASA01 - Active                    | ASA5516                     |
| BRW-ASA01 - Standby                   | ASA5516                     |
| BGV-WLC01                             | WLC5508                     |
| BGV-WLC01 (WLC (standby))             | WLC5508                     |
| BGV-BLARICUM-SW01                     | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-GRAVELAND-SW01                    | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-HUIZEN-HOOFD-SW01                 | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-LAREN-SW01                        | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-LOOSDRECHT-SW01                   | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-NAARDEN-SW01                      | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-NEDERHORST-SW01                   | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-WEESP-SW01                        | ws-c2960x-48fpd-l           |
| BGV-HIL-SW02 (Clients-stack)          | ws-c2960x-48fpd-l (4 stuks) |
| BGV-BUSSUM-SW01 (Stack)               | ws-c2960x-48fpd-l (2 stuks) |
| BGV-MUIDEN-SW01                       | WS-C3560CX-12PC-S           |
| BGV-HUIZEN-NEVEN-SW01                 | WS-C3560CX-8PC-S            |
| BGV-MUIDERBERG-SW01                   | WS-C3560CX-8PC-S            |
| BGV-HIL-SW01 (Server-stack)           | WS-C3850-48T-L (2 stuks)    |
| Access Points VRGV (op alle locaties) | AIR-AP2802I-E-K9 (84 stuks) |

## Gezamenlijke Microsoft 365 en Azure omgeving van VRGV en VFL

Onderstaande afbeelding geeft de technische architectuur weer van de gezamenlijke omgeving voor VRGV en VFL in Azure.



## **Bijlage 2. GIBIT**

Beschikbaar via TenderNed.



### **Bijlage 3. Klachtenafhandelingsprocedure**

Beschikbaar via TenderNed de Procedure Klachtenafhandeling en Formulier Klachten.

#### **Bijlage 4. Prijzenblad**

Beschikbaar via TenderNed.

## **Bijlage 5. Concept Overeenkomst**

Beschikbaar via TenderNed de concept overeenkomst en de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen.

## **Bijlage 6. Verwerkersovereenkomst**

Beschikbaar via TenderNed.

## **Bijlage 7. Wachtkamervereenkomst**

Beschikbaar via TenderNed.