



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bestek Europese
Aanbesteding

**Partner beheer ICT-
omgeving**





© Copyright 2022, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen	5
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding en doel	7
1.2 Opdrachtgever	8
1.3 Percelen	8
1.4 Opbouw van het document	8
1.5 Het bedrijf: WSP Parkstad	9
1.6 Grondslagen	10
1.7 De organisatie	12
2 Opdracht	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.1 Huidige situatie	14
2.2 Gewenste situatie en delta	21
2.3 Opdrachtschrijving, Scope en omvang van de Opdracht	30
2.4 Perceelindeling	31
2.5 Resultaat Aanbesteding	32
2.6 CPV – codering	32
2.7 Verplichtingen Inschrijver	32
2.8 Overeenkomst	32
2.9 SROI	33
3 Betrokken partijen	34
3.1 Opdrachtgever	34
3.2 Projectgroep	34
3.3 Projectorganisatie	34
4 Aanbestedingsprocedure	36
4.1 Europese procedure	36
4.2 Planning	36
4.3 Informatie-uitwisseling Aanbestedingsplatform	37
4.4 Nota van Inlichtingen	37
4.5 Toepasselijkheid voorwaarden voor deze Aanbesteding	38
4.6 Sluitingsdatum en tijdstop indiening Inschrijving	40
4.7 Eisen in te zenden Inschrijving	40
4.8 Presentatie	41
5 Geschiktheid Inschrijver	42
5.1 Inschrijfvorm	42
5.2 Uitsluitingsgronden	44
5.3 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht	44
5.4 Technische bekwaamheid	45
5.5 Beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid	45
5.6 Bewijsstukken geschiktheidseisen	46
6 Gunningscriterium ‘Beste Prijs-kwaliteitverhouding’	47
6.1 Sub criterium 1: Prijs	47
6.2 Sub criterium 2: Kwaliteit – Transitie en Migratie	47

6.3	Sub criterium 3: Kwaliteit – Informatiebeveiliging.....	49
6.4	Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie	50
6.5	Sub criterium 5: Kwaliteit – Presentatie.....	56
6.6	Berekening sub criteria	56
6.7	Besluit tot Gunning.....	62

Bijlage 1	Controlelijst
Bijlage 2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument ICT Beheer WSP Parkstad
Bijlage 3	Referentieverklaring
Bijlage 4	Formulier Verklaring beroep derde c.q. onderaannemer
Bijlage 5	Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. Garantstelling
Bijlage 6	Inschrijving Prijs
Bijlage 7	Kwaliteit – Transitie en Migratie
Bijlage 8	Kwaliteit – Informatiebeveiliging
Bijlage 9	Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie
Bijlage 10	Kwaliteit – Presentatie
Bijlage 11	Programma van Eisen
Bijlage 12	SROI
Bijlage 13	Concept Overeenkomst
Bijlage 14	Locaties WSP Parkstad
Bijlage 15	Informatiebeveiliging
Bijlage 16	Meeteenheden

Begripsbepalingen

In dit document worden onderstaande begrippen gehanteerd.
Deze worden in het Bestek met een hoofdletter geschreven.

Aanbestedende dienst:

WSP Parkstad Detachering B.V., zijnde de Opdrachtgever;

Aanbestedingsdocumenten:

alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de Aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige Aanbestedingsprocedure;

AVG:

de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2018 van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU);

Beoordelingscommissie:

de Beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van de Opdrachtgever en zal de Inschrijvingen beoordelen. In de commissie is zowel inhoudelijke deskundigheid als procedurele en juridische deskundigheid vertegenwoordigd;

Bestek:

Dit document inclusief Bijlagen;

Bijlagen:

de Bijlagen 1 tot en met 16, die van dit Bestek onlosmakelijk deel uitmaken;

Europese Aanbesteding:

Aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het Aanbestedingsbesluit;

Geïnteresseerde:

De organisatie die wenst te participeren in deze Europese Aanbesteding;

Gunning:

Opdrachtverlening aan de Inschrijver met wie een Overeenkomst wordt gesloten;

ICT-Beheer:

ICT-beheer is gericht op het optimaal laten functioneren van alle vormen van IT in een organisatie. Dat betreft niet alleen de al in een organisatie aanwezige software en hardware en het gebruik en onderhoud daarvan, maar ook de vernieuwing of beveiliging van de IT-oplossingen;

Inschrijver:

De Ondernemer die een inschrijving heeft ingediend;

Inschrijving:

De aanbieding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige Aanbestedingsprocedure;

M365:

Microsoft 365;

Nota van Inlichtingen:

Een document waarin door Geïnteresseerden gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen, alsook eventuele opmerkingen van de Aanbestedende dienst;

Opdracht:

De aanbidding van de Inschrijver in het kader van de onderhavige Aanbestedingsprocedure;

Opdrachtgever:

WSP Parkstad Detachering B.V.;

Opdrachtnemer:

De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van dit bestek is gegund;

Overeenkomst:

De Overeenkomst die als resultaat van deze Aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele Bijlagen;

Partijen:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

Projectorganisatie:

Euro Management Consultants, gevestigd en kantoorhoudend te 5554 XA Valkenswaard aan de Kluizerdijk 1d;

SROI:

Social Return on Investments;

WSP:

Werkgever Service Punt.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Het doel van onderhavig functioneel en technisch Bestek is om marktpartijen informatie te verstrekken die noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze Europese Aanbestedingsprocedure.

In de huidige situatie heeft WSP Parkstad een Overkomst met een partner voor het beheer van haar ICT-omgeving die eindigt op 31 oktober 2022. De nieuwe Overkomst gaat in per 1 november 2022.

Ter voorbereiding van het project is een Projectgroep van deskundigen van Opdrachtgever samengesteld die deze Aanbesteding mede vorm heeft gegeven en de Inschrijvingen mede zal beoordelen.

Opdrachtgever wenst, voor de looptijd van de Overeenkomst, met Opdrachtnemer vast te leggen tegen welke financiële condities en voorwaarden zij de levering en het beheer van ICT kan laten uitvoeren door Opdrachtnemer.

Naast de rechtmatigheid heeft WSP Parkstad tevens het doel sociaal te ondernemen. SROI bij inkoop van werken, diensten en leveringen is het maken van afspraken met Opdrachtnemers over arbeidsplaatsen, leer-werkplekken, stageplekken of andersoortige trajecten die bijdragen aan de arbeidsinschakeling van kwetsbare doelgroepen, zoals langdurig werklozen, mensen met een beperking en stagiairs van beroepsopleidingen. WSP Parkstad maakt gebruik van haar positie als Opdrachtgever om bedrijven en instanties te bewegen om werkplekken en/of leer/stageplekken beschikbaar te stellen aan inwoners van haar regio die zelfstandig zo'n positie niet kunnen bereiken.

Er is gekozen voor een Europese Openbare Aanbestedingsprocedure zodat iedere Geïnteresseerde kennis kan nemen van deze Aanbesteding en iedere Geïnteresseerde, die voldoet aan de eisen zoals gesteld in onderhavig Bestek, kan inschrijven. Het aantal potentiële Geïnteresseerden is niet zodanig groot dat een Europese niet-openbare procedure meer passend is. Met een openbare Aanbestedingsprocedure wordt de meeste concurrentie voor de Opdracht gegenereerd. De procedure wordt in Hoofdstuk 4 verder beschreven.

Met de Opdrachtnemer die een Inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt de Overkomst gesloten. Om te komen tot een Overkomst is het belangrijk dat een goed beeld wordt geschetst van WSP Parkstad als organisatie, de ICT-omgeving, waarop de Aanbesteding betrekking heeft en de werkzaamheden en aspecten, die onderdeel uitmaken van deze Aanbesteding.

WSP Parkstad is een sterk procesmatig georganiseerde en gestuurde organisatie. Actuele, betrouwbare en veilige informatievoorzieningen zijn daarvoor cruciaal. Automatisering is een randvoorwaarde, maar geen kerntaak voor WSP Parkstad.

De keuze voor cloudoplossingen daar waar dat mogelijk is daar een logisch vervolg van. Cloudoplossingen zijn flexibel. Uitbreiden, opschalen, afschalen, updaten; het is allemaal goed en eenvoudig te regelen.

Een belangrijk aspect binnen de “nieuwe” ICT omgeving is informatiebeveiligingsbeleid. In het informatiebeveiligingsbeleid maakt WSP Parkstad duidelijk welke afspraken en richtlijnen er zijn rondom gegevensbescherming (zie Bijlage 15).

Als basis fundament is reeds gekozen voor Microsoft Office 365, de vervolg stap is om het Office 365 fundament in te richten en verder uit te bouwen.

1.2 Opdrachtgever

Opdrachtgever voor deze Opdracht is WSP Parkstad Detachering B.V.

1.3 Percelen

De Opdracht bestaat uit één perceel, met daarin de volgende Opdrachtonderdelen:

- Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur
- Beheer en invulling helpdesk
- Uitfasering Citrix en beheer en support Azure Virtual Desktop
- Inrichten Tenant
- Licentie beheer en inkoop M365

1.4 Opbouw van het document

Voor WSP Parkstad is het van het grootste belang dat Geïnteresseerden op basis van een totaalbeeld een passend voorstel kunnen doen.

Een totaalbeeld bestaande uit enerzijds een bestek van WSP Parkstad als organisatie en anderzijds de condities en eisen, waaraan de Geïnteresseerde en het aanbod moet voldoen.

Het functioneel en technisch bestek van WSP Parkstad als organisatie is gebaseerd op het 5-lagen model, waarbij afgeleid daarvan de volgende lagen worden onderkend:

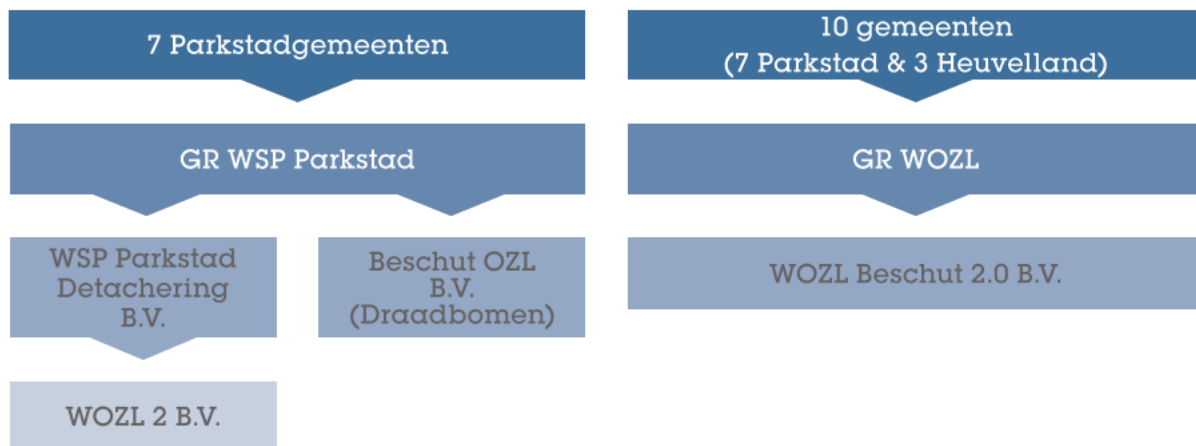
- Het Bedrijf
 - Grondslagen laag
Hierin wordt beschreven de visie, strategie, cultuur en (wettelijke) uitgangspunten van WSP Parkstad.
 - Organisatorische laag
Organisatiestructuur en processen worden beschreven in de organisatorische laag.
- ICT:
 - Informatie laag
Hierin wordt beschreven de data die door WSP Parkstad wordt gebruikt en de wijze waarop deze data wordt beheerst vanuit oogpunt van veiligheid- en compliance regels (AVG).
 - Applicatie laag
Een overzicht en korte beschrijving van de applicaties, die gezamenlijk het applicatielandschap van WSP Parkstad vormen.

- Infrastructuur en Netwerk laag
Zowel applicaties als data hebben een infrastructuur (servers, werkstations, etc.) en netwerk nodig om te functioneren. Infrastructuur en netwerk worden in deze laag verder gespecificeerd.

1.5 Het bedrijf: WSP Parkstad

Iedere arbeidsmarktregio heeft een eigen Werkgevers Service Punt (WSP), zo ook de regio Parkstad. Bij een WSP kunnen werkgevers zich melden voor het invullen van hun personeelsbehoefte of met vragen over bijvoorbeeld inclusief ondernemen of social return.

WSP Parkstad is juridisch belegd bij twee Gemeenschappelijke regelingen met daaronder gepositioneerde vennootschappen. De juridische entiteiten vormen samen één organisatie



WSP Parkstad heeft een platte structuur met twee lagen van integraal management, waarbij het primaire proces wordt gefaciliteerd door centraal gepositioneerde stafdiensten. De organisatie staat onder aansturing van de algemeen directeur/secretaris en de directeur dienstverlening, die samen met de concerncontroller, de manager HRM en de concernjurist, het directieteam vormen. Naast het directieteam kent de organisatie een managementteam dat wordt gevormd door de leden van het directieteam aangevuld met de manager Sales, de drie detacheringsmanagers, de proces en innovatiemanager en adviseur Marketing en Communicatie. Iedere manager is resultaatverantwoordelijk voor het aan hem toegekende verantwoordelijkheidsgebied en maakt daarover jaarlijks afspraken die worden vastgelegd in een jaarplan. De dagelijkse operationele aansturing van de medewerkers is belegd bij een derde laag van (indirect) leidinggevendenden die uitvoering geven aan onderdelen van het integraal management, maar niet integraal bevoegd en verantwoordelijk zijn.

Per 2022 telt WSP Parkstad 2540 medewerkers waarvan 2414 medewerkers met een SW-indicatie. Bij WSP Parkstad worden de 2414 medewerkers vanuit de Wet Sociale werkvoorziening (WSW) bemiddeld naar passend werk. Dit voert zij uit voor de Parkstadgemeenten Beekdaelen (voormalig Nuth en Onderbanken), Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld en Voerendaal plus drie Heuvellandgemeenten Vaals, Gulpen-Wittem en Valkenburg a/d Geul. Daarnaast ondersteunt WSP Parkstad de Parkstadgemeenten bij het naar werk begeleiden van uitkeringsgerechtigden die vallen onder de Participatiewet. WSP Parkstad kan in totaal 10.000 potentiële kandidaten begeleiden bij het vinden van werk. In 2021 zijn ongeveer 900 kandidaten, verdeeld over 500 werkgevers succesvol geplaatst in een betaalde baan.



Daarnaast werken ruim 300 medewerkers binnen de beschutte werkomgeving: WOZL Beschut 2.0 in Heerlen. Beschut 2.0 is gericht op het bieden van passend werk voor de meest kwetsbare medewerkers van de Sociale Werkvoorziening. De focus ligt op het creëren van een optimaal werkklimaat en passende arbeidsomstandigheden, waarin de doelgroep in staat is om betaalde arbeid te verrichten. De begeleiding is gericht op het in stand houden van de arbeidsgeschiktheid van de medewerkers. De beschutte werkplaats is gespecialiseerd in het aanbieden van laagdrempelig en passend werk, binnen de eigen infrastructuur. Bijvoorbeeld het assembleren en handmatig of machinaal verpakken van (vaak) grote hoeveelheden producten. Het accent ligt op procesmatige activiteiten waarbij sprake is van een grote routine en grote volumes.

Daarnaast is het in de ogen van WSP Parkstad belangrijk om in deze Aanbesteding te vermelden dat WSP Parkstad een ANBI-status heeft.

1.6 Grondslagen

WSP Parkstad is een organisatie, die tot haar missie heeft uitvoering te geven aan de Wet Sociale Werkvoorziening en de uitstroomfase voor de Participatiewet.

1.6.1 Missie

WSP Parkstad heeft een duidelijke missie die wordt gedragen door alle medewerkers en strategische partners met wie er wordt samen gewerkt. De missie luidt:

“Duurzaam betaald werk is beschikbaar en bereikbaar voor iedereen die mee kan doen en kan werken naar vermogen”.

1.6.2 Visie

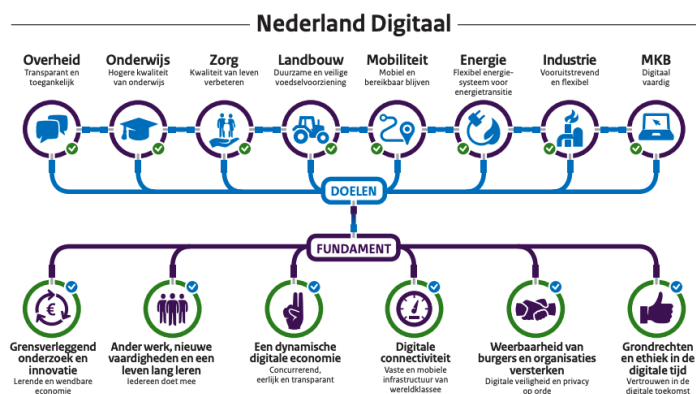
De visie is opgebouwd uit verschillende deelvisies. Samen geven ze u een duidelijk beeld van wat WSP Parkstad wil betekenen voor de regio Parkstad.

- WSP Parkstad is de specialist, de motor in het **nieuwe denken** en het in co-creatie realiseren van duurzame inclusieve organisaties.

- WSP Parkstad is namens de gemeenten het aanspreekpunt, het gezicht naar de arbeidsmarkt voor werkgevers in de regio Parkstad. Dit geldt voor de grote en kleinere bedrijven.
- WSP Parkstad werkt voor de doelgroep behorende tot Participatiewet en de voormalige WSW met een verdien capaciteit tussen de 30 en 100 procent van het wettelijk minimumloon.
- WSP Parkstad realiseert duurzame participatie voor de doelgroep waarbij **maximale uitstroomwinst** wordt gerealiseerd en bedrijven gestimuleerd worden in het realiseren van hun economische en sociaal-maatschappelijke doelstellingen
- WSP Parkstad werkt nauw samen met relevante, innovatieve marktpartijen in de logistieke keten van 'uitkering naar baan', lokaal en in de grensgebieden.
- WSP Parkstad is dé specialist in het vormgeven van het **nieuwe denken** waar bij werkgevers beschikbaar werk geschikt gemaakt wordt voor personen met een loonwaarde tussen de 30 en 80 procent van het wettelijk minimumloon.
- WSP Parkstad verzamelt en verwerkt relevante uitstroomdata en adviseert gemeenten met betrekking tot mogelijk te behalen uitstroomwinst.

1.6.3 Nederlandse Digitalisering Strategie 2.0 (2020)

In 2019 is de NDS geactualiseerd en heeft het kabinet aangegeven welke thema's en acties in 2020 prioritair zijn. Dat zijn:



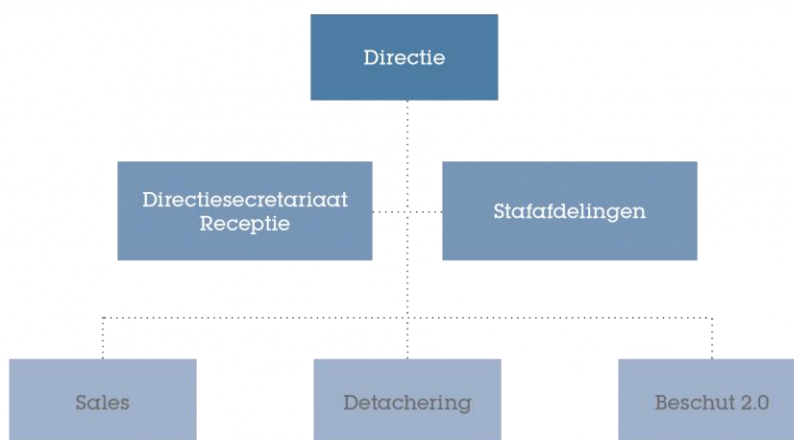
1. Artificiële Intelligentie
2. Data delen en -toegang
3. Digitale vaardigheden en inclusie
4. Digitale overheid
5. Digitale connectiviteit
6. Digitale weerbaarheid

De ICT-strategie van WSP Parkstad is gebaseerd op en geïnspireerd door de NDS.

1.7 De organisatie

1.7.1 Organisatorische laag

WSP Parkstad heeft een platte organisatiestructuur. Aan het hoofd staat een tweehoofdige directie gevormd door de algemeen directeur/secretaris (eindverantwoordelijk) en de directeur dienstverlening, die samen met het directieteam en managementteam, sturing geeft aan de afdelingen die de kernactiviteiten uitvoeren en de ondersteunende afdelingen.



Drie afdelingen, van waaruit de kernactiviteiten worden uitgevoerd:

- Sales/accountmanagement:
werft passend werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Detachering:
organiseert alles rondom detachering en begeleiding van SW-medewerkers.
- Beschut 2.0:
de interne beschutte werkplaats.

De afdeling sales begeleidt beschikbare kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt naar passende duurzame arbeid. Het betreft met name kandidaten vanuit de Participatiewet afkomstig van de 7 Parkstad Gemeenten. Afdeling sales heeft diverse expertises in huis die behoeftes van werkgevers vertalen in concrete baankansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast zorgt de afdeling voor een passende match tussen de baankansen en de beschikbare kandidaten.

De afdeling Detachering draagt met name zorg voor de uitvoering van de WSW. Detachering verzorgt namens 10 gemeentes voor in totaal 2414 medewerkers bij ongeveer 365 werkgevers de detachering van de medewerkers. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door 6 werkbegeleiders extern werkzaam bij de klant en 19 jobcoaches.

De ondersteunende activiteiten vinden plaats vanuit het secretariaat en stafafdelingen Personeel & Organisatie, Juridische zaken, Finance, Centraal Bedrijfsbureau, Facilitair & Huisvesting, Inkoop, ICT en Communicatie.

De afdeling Finance draagt zorg voor de gehele financiële administratie. Een team van 9 medewerkers verdeeld over 3 afdelingen zorgt ervoor dat de administratie, zowel wat betreft inkoop en facturatie, verkoop en facturatie tijdig en correct plaatsvindt.

Het bedrijfsbureau is ondersteunend aan het primaire proces en daarmee ondersteunend aan de activiteiten om mensen, met een SW-indicatie/vanuit de participatiewet, naar werk begeleiden en/of aan het werk houden. Met een team van 15 medewerkers richt het bedrijfsbureau zich primair op de administratie van uren, de administratie van verzuim, de administratie van vervoer en de administratieve verwerking van mutaties t.a.v. gerealiseerde detacheringen. Daarnaast vervult het bedrijfsbureau een belangrijke rol met betrekking tot management informatievoorziening.

Personeel & Organisatie (P&O) werkt nauw samen met de afdelingen Detachering en Sales als het gaat om personele aangelegenheden. Met een team van 11 medewerkers ondersteunt en faciliteert Personeelsadvies de jobcoaches, functie analisten en accountmanagers. P&O verzorgt in samenwerking met jobcoaches, alle personeelsaangelegenheden en met name de arbeidsvoorwaardelijke en disciplinaire zaken voor de medewerkers van WSP Parkstad. Een deel van de uitvoering wordt door jobcoaches gedaan. Daarnaast bestaat de afdeling Service Center HRM die personeelsadministratie verzorgt.

De afdeling ICT draagt zorg voor alle aspecten van Informatievoorziening, Communicatie en Technische Infrastructuur voor WSP Parkstad op alle locaties.

Een deel van de werkzaamheden is momenteel belegd bij derde partijen waaronder het beheer van de omgeving. Daarnaast maakt WSP Parkstad maximaal gebruik van standaardapplicaties, waarvan het applicatie beheer bij de leverancier is belegd.

De afdeling ICT wordt in een separate paragraaf meer in detail beschreven, om zodoende voldoende inzicht te geven aan de Opdrachtnemers.

Kenmerken WSP Parkstad

WSW	PW:
- 2540 werknemers	- 1.700 kandidaten
- 10 gemeentes	- 7 gemeentes
	ICT
	- > 20 applicaties
	- 2 operationele omgevingen: - o Azure Virtual Desktop - o M365
	- 123 thin clients
	- 83 Surface werkstations
	- 200 gebruikers

2 Opdracht

2.1 Huidige situatie

De afdeling ICT draagt zorg voor alle aspecten van Informatievoorziening, Communicatie en Technische Infrastructuur voor WSP Parkstad op alle locaties. Onderstaande afbeelding schetst het kader waarbinnen ICT-keuzes worden gemaakt en uitgevoerd;

- ICT Dienstverlening staat voor de optimale ondersteuning van primaire processen op basis van de balans tussen:



Klantgerichtheid; ICT-voorzieningen en dienstverlening staan optimaal ten dienste van de medewerkers, gebruiksgemak en efficiënt gebruik van deze voorzieningen in de uitvoerende processen.

Kostenbewustzijn en flexibiliteit; WSP Parkstad is een organisatie in constante ontwikkeling die gefinancierd wordt uit publieke middelen. Flexibiliteit in op- en afschalen van ICT-voorzieningen maakt dat er maximaal bewust en efficiënt gebruik wordt gemaakt van deze publieke middelen.

Veiligheid en Betrouwbaarheid; WSP Parkstad beheert gevoelig data van kwetsbare medewerkers. Informatiebeveiliging staat daarom hoog in het vaandel in de Proces- én ICT-inrichting.

Een deel van de werkzaamheden is momenteel belegd bij derde partijen waaronder het beheer van de infrastructuur. Daarnaast maakt WSP Parkstad maximaal gebruik van standaardapplicaties, waarvan het applicatie beheer bij de leverancier is belegd.

Kenmerken

• 20+ systemen • 2 operationele omgevingen • Citrix • M365 • 123 thin clients • 83 Surface werkstations • 200 gebruikers	• 3 locaties • Systemen (kern): • Unit 4 • Compas • M365 • Power BI • VerzuimXpert • CompetenSYS • Wizzr • TOPdesk • DDI • Navision 2016 • Access reporting (70 rapportages te rationaliseren) • Exsion
• Het ICT team: • Intern: • Manager • CISO (0,5 fte) • MS 365 informatie analist (0,5 fte) • Applicatiebeheerders (5 fte) • Beheerder print en telefonie (0,5 fte) • Extern (Detron): • Helpdesk (4 personen)	• Certificering: • ISO 27001

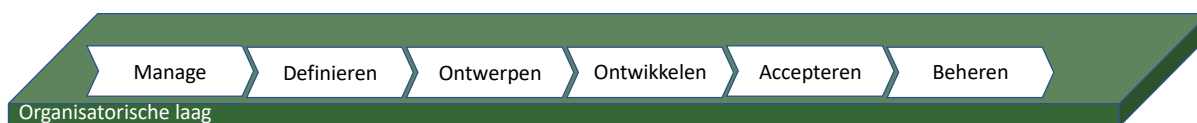
Bij de uitvoering van de werkzaamheden staat de mens centraal. ICT is er ten behoeve van de medewerker. De werkwijze en organisatie van ICT is hierop gericht. De uitvoering van de werkzaamheden van de afdeling is verder gebaseerd op onderstaande uitwerking van de strategische kernwaarden.



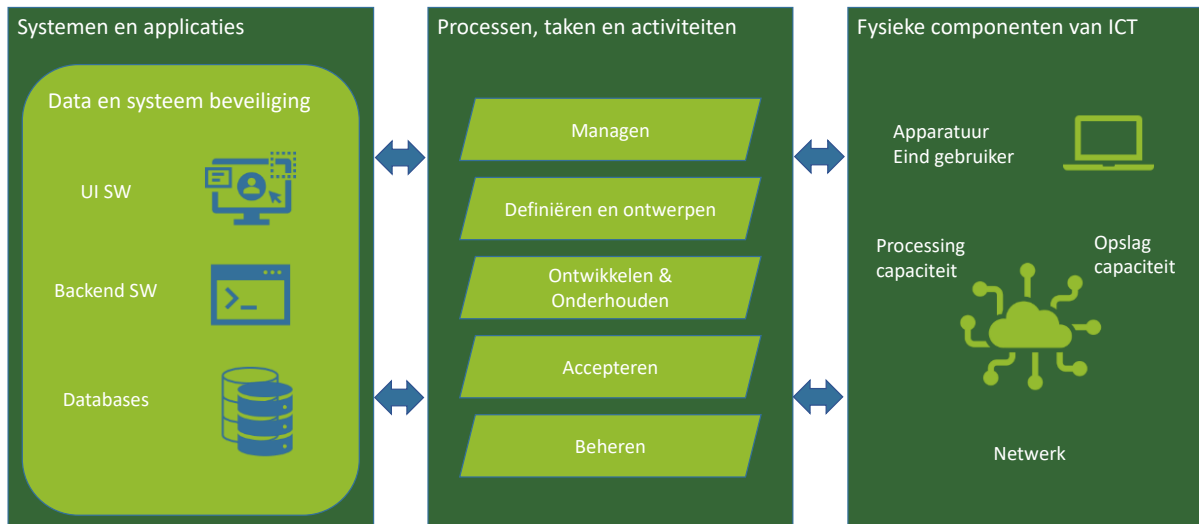
Deze strategische kernwaarden worden niet alleen gehanteerd door de ICT-afdeling intern en de andere afdelingen binnen WSP Parkstad, maar ook partners conformeren zich voor wat betreft hun werkzaamheden bij WSP Parkstad aan deze strategische kaders.

Processen

Voor een adequate uitvoering van de ICT-taken worden de volgende processen onderscheiden:



Deze processen omvatten zowel data als systemen als infrastructuur (netwerk, werkstations en randapparatuur).



Met betrekking tot de uitvoering van deze taken en conform de verdere uitwerking van taakverdeling van "ICT-werkzaamheden" is onderscheid gemaakt tussen:

- Medewerkers ICT-afdeling WSP Parkstad
- Externe partij voor beheer omgeving
- Applicatieleveranciers
- Externe partij voor specialistische taken

De ICT-afdeling heeft te allen tijde de regie. Echter vanwege vereiste kennis, expertise efficiency- en schaalgroottevoordelen zijn bepaalde activiteiten en verantwoordelijkheid voor adequate uitvoering van deze activiteiten, belegd bij leveranciers.

Het beheer zoals momenteel uitbesteed gaat over beheer van de technische infrastructuur van de hardware, het beheer van de Citrix omgeving, consultancy op het gebied van configuratie en inrichting en beheer en support van Azure en Microsoft 365. WSP Parkstad heeft de bedoeling de technische verantwoordelijkheid te beleggen bij de Opdrachtnemer. Dit zal in het Programma van Eisen nader worden gespecificeerd.

Binnen de organisatie is een 1^{ste}-lijns helpdesk gesitueerd en tevens een team voor applicatiebeheer. Het team staat opgesteld om snel te kunnen acteren in geval van een noodscenario of pragmatisch op te lossen problemen te verhelpen met als doel de medewerkers zo snel mogelijk te helpen. Meer systeemtechnisch gerelateerde zaken worden door de leveranciers afgehandeld en vervullen hierbij een 2^{de}- tot 3^{de}-lijns functie. Met betrekking tot de helpdesk zijn de volgende aantallen van toepassing.

Aantallen aangemelde tickets																
	Oct-20	Nov-20	Dec-20	Jan-21	Feb-21	Mar-21	Apr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Totaal 13 maanden	Per maand gemiddeld
Incidenten	134	129	71	59	74	85	66	102	99	94	76	96	90		1175	91
Service verzoeken	72	58	72	84	55	117	51	57	83	71	76	44	63		903	70
Problems	1							1	1						3	
Wijzigingen	1	1	1	2	2	2	1		1	1	1	1	1		15	
Totaal	208	188	144	145	131	204	118	160	184	166	153	141	154		2096	161

Er zijn beheerprocessen ingericht omwille van een optimale afstemming tussen afnemer en leverancier(s) voor operationeel beheer, wijzigingsbeheer en projecten. Bij deze uitvraag wordt verwacht dat de Opdrachtnemer een oplossing biedt voor het faciliteren van beheerprocessen.

2.1.1 Ontwikkeling, onderhoud, beheer en operatie

Voor wat betreft de ICT-werkzaamheden met betrekking tot ontwikkeling, onderhoud, applicatiebeheer, operatie en verantwoording zijn taken toebedeeld aan de drie in onderstaand overzicht vermelde partijen.

Parkstad:	
Partner:	
App provider:	

In onderstaand overzicht treft u deze verdeling aan.

Taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid ICT WSP Parkstad

Onderdeel						
		Ontwikkeling	Onderhoud	App Beheer	Operatie	Verantwoording
1	Netwerk					
2	Azure Cloud					
3	Werkstations traditioneel					
4	Werkstations Surface					
5	MS365 cloud omgeving (storage, processing)					
6	Citrix					
7	Privacy & Security					
8	Rechten en toegangsbeheer governance					
	Rechten en toegangsbeheer uitvoering					
8	Data Management (1 version of truth)					
9	MS365/Azure applicaties	Meer gedetailleerde uitwerking in M365 werkzaamheden overzicht				
10	Competensys					
11	Wizzr					
12	Compas					
13	Urenregistratie Detachering					
14	DDI					
15	VX					
16	Navision					
17	Unit4					
18	TOPdesk					
19	Access Reporting					

2.1.2 Informatie laag - Applicatie laag – Netwerk laag

Informatie laag

Zoals ook in het beleid van WSP Parkstad is verwoord, data en informatie is de grondstof voor optimale uitvoering van onze werkzaamheden.

Informatie Management is om die reden een belangrijke functie binnen de organisatie. In toenemende mate wordt ook aan de uiteenlopende aspecten van informatiemanagement

invulling gegeven. Deze invulling varieert van:

- Ontsluiting van data voor betere uitvoering en besluitvorming
- Bescherming en beveiliging van data
- Management van data om daarmee te voldoen aan de wettelijke eisen en randvoorwaarden (AVG, Data Security) en te weten waar welke data staat.

Met betrekking tot de vastlegging van data in de uiteenlopende applicaties als ook de fysieke vastlegging van data geldt, dat hierin steeds meer invulling gegeven wordt aan het beginsel van "one single version of the truth". Niet alleen helpt dit de organisatie in de uitvoering van haar werkzaamheden, maar tevens wordt hiermee invulling gegeven aan richtlijnen vanuit compliance. In de komende jaren zal op dit gebied verdere transformatie plaatsvinden.

Een belangrijk hulpmiddel voor de ICT-afdeling van WSP Parkstad in het managen van haar activiteiten is TOPdesk. TOPdesk is een servicemanagementapplicatie, waarmee de dienstverlening op het gebied van ICT gebundeld wordt en waarbij verschillende partijen hun krachten bundelen en samen aanvragen verwerken. Met gestroomlijnde ICT-services worden problemen sneller opgelost, is communicatie adequaat, transparant en wordt meer waarde aan de organisatie geleverd. Door dit goed in te richten en uit te voeren wordt waardevolle stuurinformatie gecreëerd voor onder andere kwaliteitsmanagement en kostenbeheersing.

Applicatie laag

In het tijdperk van digitalisering spelen applicatie een grote rol bij de uitvoering van de werkzaamheden. WSP Parkstad ziet een toenemende behoefte aan en afhankelijkheid van applicaties en tegelijkertijd is er een wijziging in de architectuur en basisprincipes van applicaties.

Voor WSP Parkstad zijn de belangrijkste ontwikkelingen:

- Van on-premises naar off-premises, in de Cloud op basis van Microsoft 365
- Opzetten van een transparante, beheersbare tenantstructuur gebaseerd op een eenduidige rechten en toegangsstructuur en datamanagement omgeving.
- Data beveiliging op hoogste niveau, zowel voor wat betreft infrastructurele data beveiliging als toegangsbeveiliging
- Rationalisatie van applicatielandschap
- Adoptie van begin tot eind op alle veranderingen en ontwikkelingen

Momenteel heeft WSP Parkstad nog een Hybride Applicatie Landschap, bestaande uit zowel applicaties die als SAAS als applicaties die alleen via Citrix toegankelijk zijn. Een transitie is gaande waarbij uitsluitend off-premises in de Cloudapplicaties worden gebruikt. Het streven is deze transitie zo snel mogelijk te doen, zodat daarmee het beheer eenduidiger en eenvoudiger wordt. Een volgende stap hierin, die als onderdeel van deze aanbesteding gezet gaat worden, is het uitfasen van Citrix.

Netwerk & Randapparatuur

De uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats op een 3-tal locaties, waarbij ook een infrastructuur van WSP Parkstad aanwezig is.

Onderstaand overzicht bevat een specificatie van de infrastructuur verdeeld over de van toepassing zijnde locaties.

Specificatie Infrastructuur					
	Kloosterweg 1	Sourethweg 2	Wenckebachstraat 10	Datacenter	Totaal
Access point	13	4	2		19
Computer	2				2
Docking Station	93				93
Firewall	3				3
Laptop	116				116
Management interface (Netscaler)				1	1
Monitor	2				2
Network	1				1
Router	1				1
Server				8	8
Storage				2	2
Switch	20	3	4		27
UPS			1		1
Virtual server				20	20
Fat Client	7				
Thin Client	116	16	22		154

Voor ieder van de locaties geldt de taakverdeling zoals eerder is benoemd en vastgelegd.

Met betrekking tot netwerk en infrastructuur geldt dat gebruikers met hun workstation, ongeacht de locatie, op een veilige manier toegang hebben tot netwerk en op de locatie aanwezige randapparatuur (printers, scanners).

Bij het inrichten van de infrastructuur zal rekening worden gehouden met de functies en werkzaamheden die op de betreffende locatie worden uitgevoerd. Hierbij geldt dat het overgrote deel van de werkzaamheden en daarmee het gebruik van infrastructuur en applicaties op de Kloosterweg plaats vindt, waarbij qua gebruikers onderscheid gemaakt kan worden tussen Heavy users (o.a. financiële administratie, P&O, bedrijfsbureau) en Light users (Leiding en het management).

De afgeronde migratie van traditionele workstations naar MS Surface Laptops heeft bijgedragen aan flexibilisering van de werknemers en heeft feitelijk invulling gegeven aan het concept "Work Everywhere". De nieuwe workstations (MS Surface Laptops) zijn beschikbaar gesteld aan meer ambulante medewerkers en medewerkers met een bepaald profiel. Een groep medewerkers gebruikt nog traditionele workstations. In een volgende transformatieslag zullen ook de workstations voor deze medewerkers worden vervangen, waarmee optimaal gebruik wordt afgestemd op de nieuwe architectuur. De investering in deze hardware valt buiten de scope van de Aanbesteding. WSP Parkstad zoekt in haar partner iemand die meedenkt over toekomstige transformaties. Zij verwachten dat een partner een visie heeft op overal kunnen werken en hoe dit het beste kan worden ingericht qua hardware en infrastructuur.

2.2 Gewenste situatie en delta

WSP Parkstad is in transitie. Dit blijkt zowel uit de veranderingen, zoals die worden doorgevoerd en plaatsvinden binnen de afdeling ICT alsook uit de veranderingen, die binnen de operationele organisatie plaatsvinden.

Veranderingen worden vanuit beide perspectieven verder beschreven.

2.2.1 ICT-veranderingen en ontwikkelingen

De veranderingen waar vanuit ICT de komende jaren aandacht besteed zal worden en behoefte aan is, zijn:

Organisatie laag

De ICT-organisatie is verder aangepast en aangescherpt.

Op basis van deze aanscherping kan goed invulling gegeven worden aan nieuwe ontwikkelingen. Digitalisering wordt een steeds belangrijker onderdeel binnen WSP Parkstad. Daarnaast maakt deze aanpassing en aanscherping een meer gedetailleerde afbakening van taken tussen de ICT-afdeling van WSP Parkstad, de toekomstige beheer partner die gekozen wordt in deze Aanbesteding, applicatie leveranciers en andere mogelijke partners mogelijk. Dit maakt het makkelijker om te kiezen wie welke rol vervult en taken oppakt bij nieuwe ontwikkelingen als ook voor de afbakening van de Aanbesteding.

ICT Ontwikkelingen

De volgende ontwikkelingen zijn relevant en dienen in de toekomstige werkwijze op adequate wijze ingevuld te kunnen worden:

- Microsoft 365 tenzij...:
Met de keuze voor M365 heeft WSP Parkstad gekozen voor een leidende ICT-partner op het gebied van digitalisering. Tevens betekent deze keuze dat de huidige Citrix omgeving, met de daarop draaiende applicaties stap voor stap vervangen wordt door de M365 omgeving en Azure Virtual Desktop, waarbij tevens migratie van applicaties zal plaatsvinden. Netwerkmappen worden overgebracht naar M365, MS SharePoint en OneDrive for Business.
- Business Intelligence:
Het wordt van essentieel belang om (nieuwe) inzichten te verkrijgen door data. Doordat WSP Parkstad steeds meer (gedetailleerde) data (kan) opslaan en de data uit verschillende systemen kan vergelijken, krijgt de data steeds meer waarde. Dat betekent ook dat de beveiliging van onze gestructureerde en ongestructureerde data een steeds belangrijker rol gaat spelen. In de organisatie leeft een enorme behoefte om een einde te maken aan de discussie over wat sla je op welke plek op en helder in kaart te hebben waar welke informatie te vinden is.
- Data Privacy & Security:
Voor de ontsluiting van de data met onze medewerkers is beveiliging een belangrijk punt. Tegelijkertijd moet de toegankelijkheid zo eenvoudig mogelijk zijn en het liefst tijd en plaats onafhankelijk.

Daarbij wordt van werknemers een hogere mate van zelfredzaamheid verwacht. Om dit alles in goede banen te leiden wordt één centraal vertrekpunt gedefinieerd: het Intranet

Informatie laag

Om nog meer informatie te verkrijgen zal WSP Parkstad datastromen meer moeten structureren en automatiseren. Daarnaast is het nodig om een eenduidige definitie te creëren van de betekenis, wijze van gebruik, opslag en locatie van de informatie. Op dit moment staat sommige informatie op zes of zeven plekken en zit er geen solide structuur in de netwerkmappen.

Datamanagement en het creëren van een gebruiksvriendelijk portaal naar deze data is de basis voor een organisatie waarin de medewerker zelfstandig en zelfredzaam met de beschikbare data werkt.

Momenteel bestaan binnen WSP Parkstad 215 medewerkers en 742 groepen in de Azure Active Directory. WSP Parkstad heeft ervoor gekozen de Azure Active Directory op te schonen en met een schone lei te beginnen.

Applicatie laag

Om digitalisering beheersbaar te houden is applicatie rationalisatie en standaardisatie essentieel. Uiteindelijk zal het huidige aantal applicaties teruggebracht worden. In de komende 2 jaar zal rationalisatie verder plaatsvinden.

Netwerk & randapparatuur laag

Werkend met M365 betekent automatisch dat in toenemende mate gewerkt gaat worden met een virtuele omgeving in de Cloud, die ongeacht de locatie op veilige manier aangeroepen kan worden.

Het netwerk waarvan medewerkers op de verschillende locatie gebruik kan maken, is veilig, waarborgt zowel privacy als security van vastgelegd en overgezonden data.

2.2.2 Veranderingen & Ontwikkelingen Operationeel.

Vanuit de operationele afdelingen zijn veranderingen gedefinieerd en vervolgens in de "ICT & Proces Innovatie Roadmap: Samen op weg naar een toekomstbestendige organisatie" verder uitgewerkt. Dit zal in de komende 2 jaar verder rationaliseren.

De volgende veranderingen kunnen worden onderscheiden.

- Verder integratie en geautomatiseerde koppeling van applicaties
 - Automatische koppelingen tussen verschillende omgevingen zorgt voor hogere kwaliteit en efficiency doordat consolidatie en validatie van gegevens geautomatiseerd plaatsvindt.
 - Compas en CompetenSYS
 - Urenregistratie omgevingen gereduceerd tot 1 systeem of systematiek
- Geautomatiseerde workflow rondom 1 centraal dossier per medewerker/ gedetacheerde om zodoende
 - 1 dossier te hebben, waarin alle aspecten rondom de werknemer zijn vastgelegd
 - Communicatie over gedetacheerde met betrokkenen via centrale functie kan plaats vinden, waarbij alle communicatie in het centrale dossier wordt vastgelegd
 - De behoefte leeft om het arbeidsintensieve proces van handmatig mensen op persoonsniveau screenen met betrekking tot ziekte en de vervolgacties die hieruit volgen waar mogelijk te automatiseren.
- Stroomlijnen Urenverantwoording

- Urenregistratie is momenteel proces van herhaaldelijk op verschillende plaatsen vastleggen.
 - Door eenduidig en afdoende bij de bron vast te leggen, kan hiermee de hoeveelheid administratief werk worden gereduceerd. Tevens wordt hiermee versnelling van de registratie en administratieve verwerking bewerkstelligd.
 - Automatische koppelingen met facturatie en salarisomgeving zorgt voor efficiëntere en kwalitatief nog hoogwaardigere financiële afhandeling.
- Stroomlijnen HR Proces en daarbij realiseren van optimaal gebruik van systemen
 - Niet vanuit oplossen problemen, maar vanuit creëren van een nieuwe optimale situatie, met een daarbij zo eenvoudig mogelijk proces met minimaal aantal regels.
 - Proces inrichten waarbij optimaal gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheden die zowel Compas als VX bieden.
- Adoptie
 - Alhoewel meerdere medewerkers de beschikking hebben over dezelfde hulpmiddelen en systemen, bestaat er nog verschil in de wijze waarop deze worden gebruikt.
 - Door meer aandacht te besteden aan een optimale en uniforme manier van werken, zal het gebruik van zowel hulpmiddelen als systemen verder verbeteren, de efficiency toenemen en een uniforme werkwijze voor iedereen herkenbaar gerealiseerd worden.
 - Proactief begeleiden en ondersteunen van medewerkers zal ook de betrokkenheid van de medewerkers bij de organisatie verder verhogen.
- Business Intelligence, Management Informatie en Rapportage
 - Om ook in de toekomst klantvriendelijk tegen het juiste kostenniveau te kunnen opereren is belangrijk dat management en operatie de beschikking hebben over:
 - i. Business analytics waarmee keuze- en beslissingsrichtingen op geautomatiseerde wijze worden geadviseerd.
 - ii. Business insight, waarmee management en operatie op ieder moment over de juiste informatie beschikken.
 - iii. Toegang tot deze inzichten gebaseerd op One single version of the truth, waarbij afhankelijk van de specifieke behoefte verschillende doorsnedes en aspecten kunnen worden belicht.
- Data Management
 - Doordat geen eenduidige definitie bestaat van de betekenis en wijze van gebruik van data, wordt onevenredig veel tijd besteed aan het vaststellen van de te gebruiken data, variërend van onder meer werkgevergegevens, werknemer gegevens, urengegevens en verzuimgegevens.
- Rechtenbeheer, Autorisatie en Toegangsbeveiliging
 - Momenteel bestaan binnen WSP Parkstad op 215 medewerkers, 742 groepen in de active directory. Toegang tot applicaties wordt niet toegekend op basis van functie, maar op basis van de toegang die collega's hebben.
 - Zowel vanuit security als privacy oogpunt is dit een onwenselijke situatie.

Om de compliance op hoog niveau te houden, is het opzetten van een functie gerelateerde rechten structuur en het conform die rechtenstructuur inrichten van toegang tot de ICT-omgeving een vereiste.

2.2.3 Delta

Onderstaand wordt in het kort beschreven een aantal activiteiten die de ICT-afdeling van WSP Parkstad nog gaat of aan het realiseren is voordat de nieuwe partner gekozen is.

- **Adoptieproces:**
Op dit moment is er een adoptieproces gestart met betrekking tot M365. Kijkende naar de vervolgstappen die worden gezet in deze transitie, denk hierbij aan het verSaaS'en van applicaties en het bijbehorende uitfasen van Citrix.
- **Uitfasen Citrix:**
Het uitfasen van Citrix is al ingezet. VerSaaS'en van applicaties en het overzetten van de netwerkmappen naar MS Teams, MS SharePoint en OneDrive for Business zijn hierbij de grootste stappen die nog gezet moeten worden. Daarnaast is het de bedoeling dat de applicaties die (nog) niet verSaaS't zijn toegankelijk gemaakt worden via Azure Virtual Desktop. Het is belangrijk om te bepalen wat WSP Parkstad zelf doet (mogelijk met hulp van andere partners) en op welke manier de toekomstig partner WSP Parkstad gaat helpen om de transitie van Citrix naar M365, Azure Virtual Desktop en het VerSaaS'en van applicaties verder in te zetten. WSP Parkstad verwacht van haar toekomstig partner dat zij daar een visie op heeft en aangeeft wat zij zouden doen.
- **Rechtenstructuur en autorisatie:**
WSP Parkstad zal zelf aan de slag moeten om te bepalen welke groepen er in de gewenste situatie in de Azure Active Directory bestaan.
Bij de nieuwe gunning zal voor een nieuwe Microsoft 365 tenant gekozen worden, waarbij de Opdrachtnemer deze opnieuw inricht inclusief Azure Active Directory. WSP Parkstad verwacht van haar toekomstig partner dat zij daar een visie op heeft en aangeeft wat zij zouden doen.
- **Plaats onafhankelijke werkplek:**
Binnen WSP Parkstad wordt aangegeven dat ze geen bedrijf zijn waar thuiswerken de standaard wordt. Aangezien er meerdere locaties zijn en een aantal medewerkers extern zitten is het toch belangrijk om ervoor te zorgen dat naar een plaats onafhankelijke werkplek toe wordt gewerkt. Het is voor WSP Parkstad en een toekomstig partner belangrijk om in kaart te hebben hoe deze wordt ingericht.
- **"ICT & Proces Innovatie Roadmap: Samen op weg naar een toekomstbestendige organisatie":**
Opstellen van een meer-jaren-plan met concrete mijlpalen. Waarbij in dit plan ook al nagedacht wordt over en invulling gegeven wordt aan bijvoorbeeld de adoptie om de rest van de organisatie stapsgewijs mee te nemen in deze transitie. Het opstellen van deze Roadmap kan belangrijk zijn voor de keuze van je toekomstig partner aangezien je mogelijk hun zienswijze hierop zou willen vragen en de rol die zij voor zichzelf zien. Dit zou dan gaan om projecten die buiten de Aanbesteding om worden opgepakt.

Regie

Met betrekking tot algehele management van en regie over de ICT-onderdelen zal de ICT-afdeling van WSP Parkstad deze taak uitvoeren, daarbij voor specifieke onderdelen ondersteund door specialistische partijen.

Onderstaand schema bevat een indicatieve opsomming van de taken die de ICT-afdeling van WSP Parkstad zal uitvoeren.

Onderdeel						
		Ontwikkeling	Onderhoud	App Beheer	Operatie	Verantwoording
23	ICT Strategie & Planning					
24	ICT Roadmapping & Realisatie					
25	ICT Adoptie					
26	ICT Organisatie & Proces optimalisatie					
27	Contractbeheer inhoudelijk (admin bij Inkoop)					
28	Overall Regie, Verantwoording en Aansturing					

Een goede uitvoering van de management en regiefunctie vereist SMART afspraken met partners en afnemers. Het SMART invulling geven aan deze functie is een transformatie, waar WSP Parkstad momenteel middenin zit. Deze Aanbesteding is een eerste concreet resultaat van deze SMART afspraken.

Compas naar de Cloud - Webportal

Compas is standaardsoftware waarmee het uitvoeren van de Participatiewet, Wet Sociale Werkvoorziening en Werk & Inkomen wordt ondersteund. Compas stelt WSP Parkstad in staat om het begeleidingsproces in beeld te houden van initiële kennismaking (loonwaardemeting), klaarmaken voor een werkplek, het zoeken van een werkplek tot het begeleiden op de werkplek. Daarmee heeft WSP Parkstad inzicht in het succes van de organisatie en de middelen die daarvoor zijn gebruikt. Door in toenemende mate gebruik te maken van de portalen van CompasCloud kan WSP Parkstad haar cliënten, Opdrachtgevers en inleners eenvoudig betrekken in de begeleiding naar/behouden van werk.

Momenteel vindt migratie plaats van Compas on-premises naar Compas in de Cloud. Hiermee verkrijgt WSP Parkstad zowel een toekomst bestendige en moderne omgeving als ook een zeer robuuste omgeving, waarmee de volgende activiteiten worden ondersteund:

1. Cliënt volgen
2. Interne plaatsen – HRM Systeem
Volledige HRM functionaliteit waarmee aandachtsgebieden als Urenregistratie, Verlof, Verzuim, Salaris en Ontwikkeling kunnen worden ondersteund.
3. Plaatsing bij Inleners
 - o CRM-oplossing, met per relatie inzicht in de behoefte, de plaatsingen en de bezetting
 - o Ondersteuning aan begeleid werken, individuele detachering en LKS
4. Samenwerking binnen en buiten de organisatie
Uiteenlopende betrokkenen, variërend van gemeenten, Opdrachtgevers, inleners en werknemers, werken met elkaar samen op de applicatie. Hiermee wordt vanuit 1 centrale data omgeving gewerkt aan een optimale uitvoering van de WSW en PW.

Deze moderne omgeving ondersteunt tevens koppeling en integratie met applicaties zoals CompentenSYS en Navision.

De Migratie omvat ook de ontwikkeling en inrichting van de Webportal afgestemd op de behoefte en wensen van WSP Parkstad en de verschillende belanghebbenden. Hierbij worden ook bedrijfsprocessen en de rol die de verschillende medewerkers hierin vervullen verder gestroomlijnd. Het resultaat is meer en gemakkelijker inzicht aan belanghebbenden en procesoptimalisatie door automatisering en digitalisering van werkzaamheden. De migratie zal uitgevoerd zijn einde 2022.

Citrix in relatie tot migratie naar M365 en Azure Virtual Desktop

Tot eind 2021 was Citrix het paraplu-platform waarop de eindgebruikers hun werkzaamheden op uitvoerden. Om niet meer afhankelijk te zijn van Citrix is er gekozen om de applicaties en diensten die nog via Citrix ontsloten zijn te verplaatsen naar een M365 applicatie, Azure Virtual Desktop of te VerSaaS en in overleg met de leverancier.

Met de keuze van WSP Parkstad voor M365, is het uiteindelijke doel om Citrix uit te faseren.

Zo wil WSP Parkstad thin clients vervangen voor fat clients. Verder is het de bedoeling dat een transitie plaats vindt van toegang tot applicaties via Citrix naar applicaties in de Cloud (SAAS) of als nodig via Azure Virtual Desktop. Tevens worden data mappen op een local server gemigreerd naar Azure in de Cloud en/of toegankelijk gemaakt via een M365 applicatie als MS Teams, MS SharePoint en OneDrive for Business. Een gedeelte van deze transitie zal in de eerste helft van 2022 afgerond zijn, verder wordt een verdere uitfasering voorbereid.

Eén kernapplicatie, Compas wordt gedurende 2022 en begin 2023 gemigreerd. Deze migratie omvat niet alleen de beweging naar de Cloud maar omvat ook het inrichten en vormgeven van de webportal afgestemd op processen en de behoefte van de verschillende afdelingen van WSP Parkstad, waarbij tevens aanvullende functionaliteiten van Compas worden benut.

Voor WSP Parkstad is Compas is een van de strategische toepassingen. De kernactiviteiten van WSP Parkstad kunnen niet zonder Compas worden uitgevoerd. Gedurende deze periode dient een omgeving met daarop de Compas applicatie voor de eindgebruikers beschikbaar te zijn. Het is belangrijk dat Citrix wordt uitgefaseerd met een zo min als mogelijke impact op de dagelijkse bedrijfsvoering en de transitie naar M365 en Azure Virtual Desktop een probleemloze overgang is.

Samengevat gaat het hierbij om de uitfasering van Citrix en ondersteuning, onderhoud en beheer van de Azure Virtual Desktop omgeving gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Opslag van data buiten M365 storage:
 - DDI Server – 135 GB
 - Exchange Server – 120 GB
 - BeeOne Uren SQL Server – 145 GB
 - BeeOne Uren Server – 70 GB
 - Compas Backend – 1160 GB
 - File Server – 3365 GB
 - Print server – 70 GB
 - Scheduler Server – 70 GB
 - Beheer Server – 180 GB
 - Navision Server – 110 GB (bezig met transitie naar cloud hosting)
 - Navision DB (SQL) – 310 GB (bezig met transitie naar cloud hosting)

- Aantal gebruikers per applicatie:
 - BeeOne Uren - 300 gebruikers
 - Navision 2016 - 25 gebruikers (*wordt naar cloud hosting overgezet)
 - Exsion - 8 gebruikers
 - Compas - 115 gebruikers
 - DDI - 38 gebruikers
 - Printing
 - Access (oude maatwerktoepassingen) - 213 gebruikers
 - Rapportages, telefoonboek, reserveringen

Gegeven het feit dat het uiteindelijk doel is om Citrix uit te faseren, zullen de werkzaamheden gericht moeten zijn op enerzijds het operationeel houden van de omgeving zolang het nodig is en een probleemloze migratie en ondersteuning, onderhoud en beheer van de Azure Virtual Desktop omgeving.

Inrichten M365 Tenant

De overgang naar M365 biedt de gelegenheid om de M365 - tenant optimaal in te richten en afscheid te nemen van opgebouwde legacy in de huidige tenant. Bij de inrichting zal worden uitgegaan van:

- Geoptimaliseerde rechten- en rollenstructuur
- Proces en functie/afdeling gerelateerd Datamanagement

Daarnaast loopt op dit moment een adoptietraject waarbij wordt gekeken naar het optimaal gebruik van M365. Een van de onderdelen van het adoptietraject is een optimaal gebruik en inrichting van Microsoft Teams en MS SharePoint. De bevindingen en resultaten van dit traject zullen gebruikt worden voor de inrichting van de nieuwe tenant.

Met een benadering waarbij vanaf een blanco papier zowel de rechten en rollen structuur als het datamanagement zijn gedefinieerd en de inzichten uit het adoptietraject omgezet zijn in beleid en richtlijnen, zal op relatief eenvoudige en transparante wijze de tenant ingericht kunnen worden.

Beheer en Support

Voor de werkzaamheden van de afdeling ICT van WSP is een verdeling gemaakt in werkzaamheden die door de afdeling ICT zelf worden uitgevoerd en werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.

Bijgevoegd overzicht bevat met name de ICT-onderdelen (in blauw), die onderdeel uit maken van deze aanbesteding. Daarnaast volgt een korte tekstuele toelichting.

Taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid ICT WSP Parkstad

Onderdeel	Intake TOPdesk	Intake telefonisch	Helpdesk 1ste lijn	Helpdesk 2e lijn	Helpdesk 3e lijn	Ontwikkeling	Onderhoud	App Beheer	Operatie	Verantwoording
1 Netwerk										
2 Azure Cloud										
3 Werkstations traditioneel										
4 Werkstations Surface										
5 M365 cloud omgeving (storage, processing)										
6 Citrix										
7 Privacy & Security										
8 Rechten en toegangsbeheer governance										
8 Rechten en toegangsbeheer uitvoering										
8 Data Management (1 version of truth)										
9 M365/Azure applicaties	Meer gedetailleerde uitwerking in M365 werkzaamheden overzicht									

- De Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor alle activiteiten met betrekking tot Netwerk, Azure Cloud, Werkstations, M365 Cloud omgeving.
Voor deze onderdelen verzorgt de Opdrachtnemer het complete beheer, bestaande uit Helpdesk, Ontwikkeling, Onderhoud, App beheer, Operatie en Verantwoording.
- Tevens verzorgt de Opdrachtnemer 1^{ste}-lijns helpdesk op het gebied van "Privacy & Security" en "Rechten en Toegangsbeheer Uitvoering".
- Bovenal onderscheidt de Opdrachtnemer zich door zijn expertise, ervaring en kennis op het gebied van M365. M365 en de product suite daaromheen is de strategische oplossing waarvoor WSP Parkstad heeft gekozen.
- De Opdrachtnemer adviseert WSP Parkstad proactief binnen het normgevende kader (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid).

Onderstaand gedetailleerd schema bevat een verdere toewijzing van de taken, waarbij de in blauw geaccentueerde activiteiten deel uitmaken van de aanbesteding.

Taak-, rolverdeling en verantwoordelijkheid ICT WSP Parkstad										
Onderdeel	Intake TOPdesk	Intake telefonisch	Helpdesk 1ste lijn	Helpdesk 2e lijn	Helpdesk 3e lijn	Ontwikkeling	Onderhoud	App Beheer	Operatie	Verantwoording
9a MS365/Azure applicaties "Functioneel beheer"										
Office (Word, Excel, PowerPoint)										
Outlook/Agenda/Personen										
Visio										
SharePoint/Onedrive for Business/Lists										
Power automate										
Power BI										
Planner										
Delve										
To Do										
Whiteboard										
Forms										
OneNote										
Stream										
9b MS365/Azure applicaties "Applicatie beheer"										
Exchange										
Office configuratie										
Power Apps										
Power BI										
SharePoint/Onedrive for Business										
Stream										
Teams										
9c MS365/Azure applicaties "Technisch applicatie beheer"										
Azure Active Directory										
Beveiliging/Defender										
Compliance										
Endpoint Manager										
Search & intelligence										
Beheer koppelingen Azure										
Beheer Office Plug-ins										
29 Licentiebeheer										

- De Opdrachtnemer aanvaardt verantwoordelijkheid voor zowel functioneel beheer, applicatie beheer en technisch applicatie beheer.
- Naast het beheer aanvaardt de Opdrachtnemer tevens de verantwoordelijkheid voor Ontwikkeling, Onderhoud, App beheer, Operatie en Verantwoording van de weergegeven aspecten.

2.3 Opdrachtschrijving, Scope en omvang van de Opdracht

De scope van deze Aanbesteding is nauwkeurig afgebakend. Voor de werkzaamheden van de afdeling ICT van WSP Parkstad is een verdeling gemaakt in werkzaamheden die door de afdeling ICT zelf worden uitgevoerd en werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.

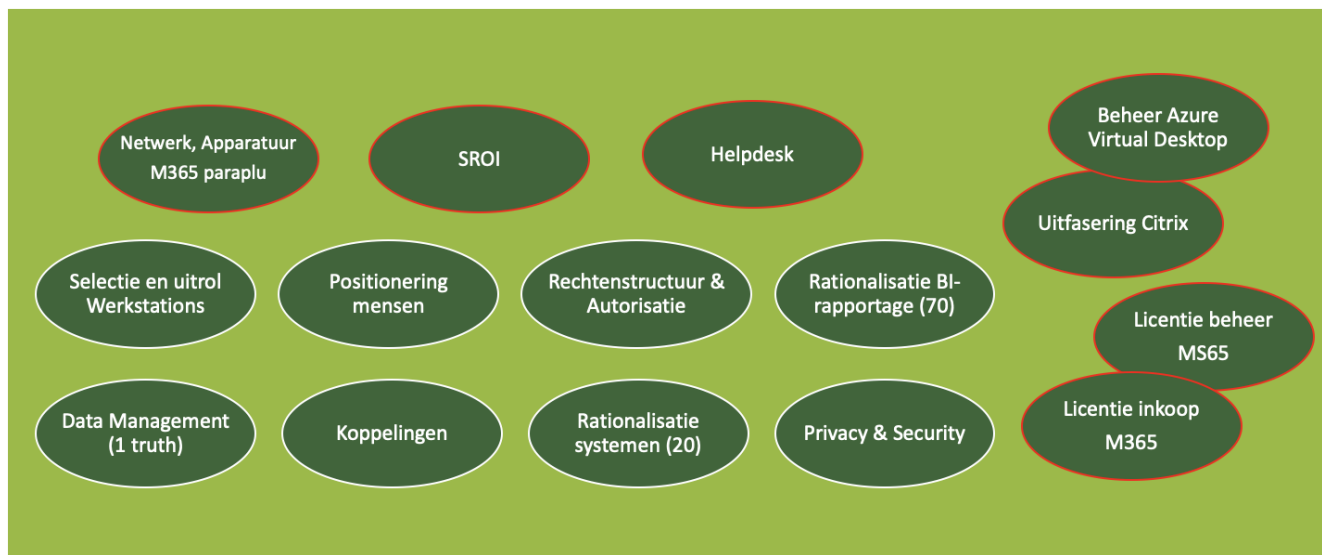
Onder anderen de activiteiten die in hoofdstuk 2.1 toebedeeld zijn aan de "Partner" vallen binnen de scope van deze Aanbesteding en dienen in de aanbieding meegenomen te worden. In het Programma van Eisen wordt hier dieper op in gegaan.

WSP Parkstad is in transitie. Een groot aantal aspecten zijn momenteel relevant binnen de organisatie. De relevante ICT-aspecten zijn geïnventariseerd. Vervolgens is bepaald welke van deze aspecten onderdeel zijn van deze Aanbesteding.

De nieuwe Overeenkomst Partnerbeheer ICT-omgeving per 1 november 2022 ingaan.

De totale geraamde waarde van de Overeenkomst, bij de maximale looptijd van de Overeenkomst van zes jaar is tussen de € 1.400.000,- en € 1.800.000,- exclusief BTW.

Aan bovenstaande gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Dit betekent dat, indien bij de uitvoering van de Opdracht het daadwerkelijk afgenomen volume achterblijft - ongeacht de mate waarin dit het geval is - dit geheel voor risico komt van de Opdrachtnemer.



De met rood omlijste aspecten zijn onderdeel van de Aanbesteding.

Deze aspecten zijn:

- Beheer en Support M365-omgeving
- Beheer en Support infrastructuur
- Beheer en invulling helpdesk
- Uitfasering Citrix en Beheer en Support Azure Virtual Desktop
- Transitie van huidig naar nieuw beheer, inclusief Tenant migratie en inrichting
- Licentie beheer en inkoop M365
- SROI

Vanwege de dynamiek die de transitie met zich meebrengt, en de koppelingen die in de toekomst nodig zijn tussen systemen zal de Opdrachtnemer ook gevraagd worden naar zijn kennis, kunde, expertise op een aantal van de niet in scope zijnde aspecten.

2.4 Perceelindeling

Het aantal percelen van deze Aanbesteding is één.

De motivatie hiervoor is:

- diverse marktpartijen leveren de dienst zoals in het Bestek wordt uitgevraagd;
- mededinging is gewaarborgd, ook voor de bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf, doordat er voldoende marktpartijen zijn die de Opdracht kunnen uitvoeren.

2.5 Resultaat Aanbesteding

Het resultaat van deze Aanbesteding moet zijn dat een Overeenkomst wordt gesloten met een Inschrijver voor de levering en het beheer van ICT. De Opdracht dient probleemloos uitgevoerd te worden en Opdrachtnemer stelt zich als een proactieve, actieve partner van Opdrachtgever op.

2.6 CPV – codering

Voor deze Aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:

72250000-2 – Systeem- en ondersteuningsdiensten

72513000 – Kantoorautomatiseringsdiensten

72700000-7 – Computernetwerkdiensten

2.7 Verplichtingen Inschrijver

De Opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit het Aanbestedingsdossier, te weten:

- verplichtingen die voortkomen uit het programma van eisen;
- verplichtingen die voortkomen uit de Nota van inlichtingen;
- verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende Inschrijver;
- verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de Inschrijving van de winnende Inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende Inschrijver aangeboden worden.

2.8 Overeenkomst

Opdrachtgever wenst met één Inschrijver een Overeenkomst af te sluiten.

De concept Overeenkomst, zie Bijlage 13, treedt in werking op 1 november 2022 en wordt aangegaan voor een periode van 4 jaar. De Overeenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever tweemaal worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen.

Wordt een verlenging niet ingeroepen, dan eindigt deze Overeenkomst na de looptijd van rechtswege.

De Opdrachtgever heeft de intentie de volledige looptijd inclusief verlenging van de Overeenkomst te benutten, maar laat eventuele verlenging afhangen van de geleverde prestaties, de proactieve invulling van de adviesrol, beleidsmatige ontwikkelingen c.q. besluitvorming en wijzigingen in wetgeving.

Om te voorkomen dat de Opdrachtgever na beëindiging van deze af te sluiten Overeenkomst op enig moment zonder Partner beheer ICT-Omgeving komt te zitten, verklaart Opdrachtnemer reeds nu dat de Opdrachtgever en de nieuwe contractpartij na expiratie een periode wordt geboden van minimaal twee maanden om de nieuwe Partner beheer ICT-Omgeving te Installeren en te implementeren.

Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden dan wel te beëindigen, ingeval Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimd haar verplichtingen uit deze Overeenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt.

Opdrachtgever is gerechtigd om deze Overeenkomst onverwijld zonder voorafgaande aankondiging, opzegtermijn en rechtelijke tussenkomst te ontbinden dan wel te beëindigen ingeval de andere partij:

- surseance van betaling/liquidatie wordt aangevraagd of is verleend
- het faillissement is aangevraagd of uitgesproken;
- stillegging van de onderneming;
- intrekking certificering;
- strafrechtelijke beoordeling;
- niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
- er sprake is van zodanige ernstige of dringende reden dat voortzetting van deze Overeenkomst in redelijkheid niet meer van de Opdrachtgever kan worden gevergd.

In geval van discrepantie tussen de contractdocumenten wordt onderstaande prioriteit aangehouden:

- Overeenkomst
- Nota van Inlichtingen;
- Aanbestedingsdocumenten;
- Inschrijving.

2.9 SROI

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en Aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de Opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt.

Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij Opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn.

De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator Social Return, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van Opdrachtgever.

Zie eveneens Bijlage 12 SROI

3 Betrokken partijen

In het kader van het project 'ICT Beheer' organiseert Opdrachtgever een Europese Aanbesteding. Onderstaand zijn de bij deze Aanbesteding betrokken partijen nader toegelicht.

3.1 Opdrachtgever

Opdrachtgever is WSP Parkstad Detachering B.V. die in Opdracht van GR WSP Parkstad en GR WOZL en de daaronder ressorterende onderliggende B.V. 's uitvoering geeft aan onder andere de WVP.

WSP Parkstad begeleidt, in samenwerking met haar ketenpartners in de regio Parkstad, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt vanuit de Sociale Werkvoorziening en de Participatiewet naar betaald werk. Voor werkgevers in de regio Parkstad is WSP Parkstad hét aanspreekpunt voor inclusief ondernemen als antwoord op de krapte op de arbeidsmarkt. De organisatie werkt actief samen met het bedrijfsleven, onderwijsinstellingen en de overheid om passend werk met bijbehorende scholing en begeleiding te realiseren.

WSP Parkstad is de specialist in het nieuwe denken en gespecialiseerd in maatwerkprojecten op het gebied van arbeid, HR, organisatie en economie en zijn gespecialiseerd in complexe vraagstukken op het gebied van arbeidsmarktbeleid en specifiek het concept van de inclusieve organisatie en mixed-people concepten. Om dit te bereiken adviseert WSP Parkstad werkgevers onder andere op het gebied van procesherontwerp (aanpassen werkprocessen), vacatures geschikt maken (jobcarving), reshoringmogelijkheden en speciale begeleiding van de doelgroep.

Per 2022 telt WSP Parkstad 2540 medewerkers waarvan 2414 medewerkers met een SW-indicatie. WSP Parkstad richt zich op het duurzaam laten participeren van medewerkers door hun een passende werkplek te bieden zoveel als mogelijk buiten de eigen infrastructuur door middel van (groep)detacheringen. Het merendeel van de medewerkers heeft een (meervoudige) fysieke, cognitief, psychische of gedragsmatige beperking waardoor zij aangewezen zijn op aangepast werk en extra ondersteuning.

3.2 Projectgroep

Opdrachtgever heeft een projectgroep geformeerd. Leden van de groep zijn functionarissen van Opdrachtgever, deskundig op het terrein van ICT Beheer. De projectgroep is tevens onderdeel van de Beoordelingscommissie.

3.3 Projectorganisatie

Opdrachtgever heeft Euro Management Consultants (EMC) Opdracht gegeven deze Europese Aanbestedingsprocedure uit te voeren. EMC voert voornoemde Opdracht uit en is gemachtigd om namens de Opdrachtgever besprekingen te voeren met Inschrijvers en Opdrachtnemer.

De organisatie BronzGreen B.V. heeft de inhoudelijke eisen en wensen geformuleerd en ondersteunt Opdrachtgever en EMC inhoudelijk tijdens de aanbestedingsprocedure.

4 Aanbestedingsprocedure

4.1 Europese procedure

Deze Europese Aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012, geldig vanaf 1 juli 2016; houdende herziene regels omtrent Aanbestedingen (gewijzigde Aanbestedingswet 2012) Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen en het Aanbestedingsbesluit. De Aanbestedingswet 2012 kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl.

Met de aankondiging is de Aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan.

4.2 Planning

Voor deze Aanbesteding volgt Opdrachtgever onderstaande planning

Fase	Periode / Datum	Actiehouder
Plaatsing aankondiging/ Publiceren TenderNed	28 februari 2022	EMC
Uiterste tijdstip ontvangst vragen	14 maart 2022 voor 13.00 uur	Inschrijver
Verzending 1e nota van inlichtingen	21 maart 2022	EMC
Uiterste tijdstip ontvangst vragen	28 maart 2022 voor 13.00 uur	Inschrijver
Verzending 2e nota van inlichtingen	4 april 2022	EMC
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	25 april 2022 voor 11.00 uur	Inschrijver
Presentaties	11 en 12 mei 2022	Inschrijver
Voornemen tot gunning	2 juni 2022	Opdrachtgever
Laatste datum bezwaar tegen voornemen tot gunning	22 juni 2022	Inschrijver
Gunning	23 juni 2022	Opdrachtgever
Opstellen Overeenkomst	Juni 2022	EMC
Ondertekening Overeenkomst	Voor 30 juni 2022	Inschrijver
Proces-verbaal procedure	Juli 2022	EMC
Implementatie /Installatie	Tussen 23 juni en 31 oktober 2022	Opdrachtnemer
Ingangsdatum Overeenkomst	1 november 2022	Inschrijver

Inschrijvers en Opdrachtnemer kunnen geen rechten ontleen aan de tijdsplanning. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen). Indien aan de orde worden Geïnteresseerden c.q. Inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

4.3 Informatie-uitwisseling Aanbestedingsplatform

De gehele Aanbestedingsprocedure vindt digitaal plaats met gebruikmaking van het Aanbestedingsplatform TenderNed.

Dit betekent dat alle correspondentie dient plaats te vinden via TenderNed en dus:

- worden het Bestek en de bijbehorende Bijlagen tezamen met de aankondiging op TenderNed geplaatst;
- dienen verzoeken om inlichtingen via TenderNed te worden ingediend;
- zal Nota van Inlichtingen worden geplaatst op TenderNed;
- dienen de Inschrijvingen via TenderNed te worden ingediend;
- wordt de gunningsbeslissing via TenderNed verzonden.

Voor deelname aan de Aanbestedingsprocedure dient een Geïnteresseerde te zijn geregistreerd in TenderNed. Van Geïnteresseerden en/of Inschrijvers wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis hebben om op een correcte wijze een Aanbestedingsprocedure in TenderNed te doorlopen. Handleidingen zijn op de website van TenderNed te vinden.

Het is Inschrijvers verboden, op straffe van uitsluiting, om op andere wijze dan via TenderNed contact te zoeken met de Opdrachtgever en/of personeel van de Opdrachtgever, om informatie in te winnen over deze Aanbesteding.

4.4 Nota van Inlichtingen

Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend. Vragen dienen duidelijk geformuleerd te zijn met indien relevant het vermelden van het artikelnummer uit de concept Overeenkomst.

Vragen die uiterlijk 14 maart 2022 voor 13.00 uur zijn ontvangen zullen op 21 maart 2022 geanonimiseerd worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen en aan alle Geïnteresseerden beschikbaar gesteld via het Aanbestedingsplatform.

Vragen die uiterlijk 28 maart 2022 voor 13.00 uur zijn ontvangen zullen op 4 april 2022 geanonimiseerd worden beantwoord in de 2e Nota van Inlichtingen en aan alle Geïnteresseerden beschikbaar gesteld via het Aanbestedingsplatform. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vragen die na 4 april 2022 13:00 uur worden ingediend niet meer in behandeling te nemen.

De informatie die wordt vastgelegd in de Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de Aanbesteding en de relevante informatie zal worden opgenomen in de te sluiten Overeenkomst.

N.B.: Inschrijvers dienen zelf de Nota's van Inlichtingen via het Aanbestedingsplatform te downloaden. Deze wordt niet door de Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

4.5 Toepasselijkheid voorwaarden voor deze Aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met alle in dit hoofdstuk genoemde voorwaarden van de Aanbesteding en de (verdere) inhoud van het Bestek.

4.5.1 Beëindigen (tussentijds) van de Aanbesteding

Opdrachtgever behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, tot aan het moment van ondertekening van de Overeenkomst, in ieder geval het recht voor om met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving en jurisprudentie:

- de Aanbestedingsprocedure tussentijds af te breken;
- de planning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- het voornemen tot gunning in te trekken of te herzien, ook gedurende de bezwaarperiode;
- de Opdracht niet te gunnen;
- onderdelen van de Opdracht te wijzigen.

Deze opsomming is niet limitatief.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor schriftelijk om aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving te vragen. Inschrijvers worden hierover tijdig geïnformeerd. Opdrachtgever is daartoe op geen enkele wijze verplicht. Als Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt, zal zij zich houden aan de door het Hof van Justitie van de Europese Unie gestelde voorwaarden.

4.5.2 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van 90 dagen na de uiterste datum van indiening van de Inschrijving. Gedurende de gestanddoeningstermijn heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Opdrachtgever kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de Inschrijver wordt geweigerd dan wordt zijn Inschrijving terzijde gelegd.

Mocht tegen onderhavige Aanbesteding een kort geding worden aangespannen dan wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank.

4.5.3 Taal

De voertaal is Nederlands.

Alle ingeleverde bescheiden bij Inschrijving dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Gedurende de uitvoering van de Opdracht communiceren alle medewerkers en vertegenwoordigers van de Inschrijver, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, in de contacten met de Opdrachtgever in de Nederlandse taal.

4.5.4 Inschrijving onder voorwaarden/ongeldigheid Inschrijvingen

De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in deze Inschrijving- aanvraag en Bijlagen, eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen.

Inschrijvingen die niet voldoen aan alle in het Bestek en Bijlagen vermelde eisen en voorwaarden zijn in beginsel ongeldig.

Indien aan een Inschrijving voorwaarden zijn verbonden, is de Inschrijving ongeldig.

Opdrachtgever kan besluiten niet tot uitsluiting over te gaan, indien dit in strijd zou zijn met het evenredigheidsbeginsel. Inschrijvers kunnen aan deze bevoegdheid geen aanspraken ontleen.

4.5.5 Geheimhouding

De informatie, met betrekking tot het Bestek en de uitgebrachte Inschrijving, wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de Aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers mogen de gegevens uit de Aanbestedingsdocumenten alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, namelijk het uitbrengen van de Inschrijving.

De Inschrijvers waarborgen dat gegevens, die door de Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, na gebruik worden vernietigd.

4.5.6 Rechten en aansprakelijkheid

Er kunnen door de Inschrijvers geen rechten aan het Bestek worden ontleend. Dit Bestek is geen Opdracht, impliceert het niet te zijn en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

4.5.7 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben, in beginsel, geen recht op vergoeding van enigerlei kosten voor het uitbrengen van een Inschrijving.

4.5.8 Tegenstrijdigheden

Indien een Inschrijver meent dat dit Bestek dan wel de Nota van Inlichtingen onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheids- eisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële Inschrijver Opdrachtgever daarop te attenderen door middel van het stellen van een vraag in de Nota van Inlichtingen dan wel dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de Nota van Inlichtingen gemotiveerd aan de Opdrachtgever uiteen te zetten via het Aanbestedingsplatform, bij gebreke waarvan ieder recht om in een later stadium - bijvoorbeeld in een ter zake aanhangig te maken juridische procedure - tegen dit Bestek te ageren vervalst. Inschrijvers kunnen niet 'meeliften' op bezwaren c.q. vragen die anderen in de inlichtingenronde(n) aan Opdrachtgever hebben gesteld.

Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver hiermee akkoord.

4.5.9 Europese non-discriminatiebeginsel

Indien in de Aanbestedingsdocumenten een norm, merk of fabricaatnaam staat vermeld en per abuis de toevoeging of gelijkwaardig is weggelaten, dient conform artikel 2.76 AW deze

toevoeging aanwezig te worden geacht, om zodoende niet in strijd met het Europese non-discriminatie-beginsel te handelen.

4.5.10 Klachtenprocedure

Indien u klachten heeft over het verloop van de Aanbesteding kunt u deze richten aan de Opdrachtgever via het Aanbestedingsplatform.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene Aanbestedingsbeginselen. Een klacht wordt duidelijk en gemotiveerd ingediend en aangegeven op welk aspect van de Aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige Aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een Inschrijver tijdig bezwaar dient te maken conform paragraaf 4.5.8 of een juridische procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

4.6 Sluitingsdatum en tijdstop indiening Inschrijving

Inschrijvingen inclusief alle vereiste documenten dienen uitsluitend via het Aanbestedingsplatform te worden ingediend en wel uiterlijk 25 april 2022 voor 11.00 uur. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor de tijdigheid en volledigheid van de Inschrijving.

Inschrijvingen die op andere wijze of na het aangegeven tijdstip worden ontvangen zullen NIET in behandeling worden genomen.

Opdrachtgever raadt Inschrijvers aan om de Inschrijving ruim op tijd in te dienen. In het geval van technische problemen bestaat er dan voldoende tijd om te zoeken naar een oplossing. Het risico van systeem- of internetstoring ligt geheel bij de Inschrijver. In geval van technische vragen over TenderNed kan contact worden opgenomen met de Servicedesk van TenderNed.

4.7 Eisen in te zenden Inschrijving

De Inschrijving dient te worden ingediend conform de controlelijst (Bijlage 1). De bij Inschrijving in te dienen Bijlagen zijn als Word/Exceland document beschikbaar via het Aanbestedingsplatform.

De Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een of meer personen die bevoegd zijn de Inschrijver te vertegenwoordigen. Die bevoegdheid moet kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister, ofwel blijken uit een bevoegdlijk verstrekte en bijgevoegde volmacht. Indien de ondertekening bevoegdheid niet uit het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister volgt, moet de noodzakelijke volmacht bij de Inschrijving zijn gevoegd.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan om de vaste tekst van de Bijlagen te wijzigen, op straffe van uitsluiting.

Onvolledige of ongeldige Inschrijvingen kunnen van worden van verdere deelname aan de procedure uitgesloten.

4.8 Presentatie

De Inschrijvers, waar geen uitsluitingsgrond op van toepassing is én die voldoen aan de geschiktheid(eisen) worden uitgenodigd op 11 of 12 mei (tijdstip wordt nader bepaald) om hun Inschrijving toe te lichten. Tijdens de presentatie is er voor de Projectgroep tevens gelegenheid tot het stellen van vragen. Na de presentatie zal de beoordelingscommissie haar definitieve beoordeling geven.

5 Geschiktheid Inschrijver

5.1 Inschrijfvorm

Een Geïnteresseerde mag, op straffe van uitsluiting, slechts éénmaal een Inschrijving indienen. Ter voorkoming van onderlinge beïnvloeding van Inschrijvingen van verbonden ondernemingen, geldt dat van de tot eenzelfde concern behorende ondernemingen slechts één onderneming een Inschrijving mag indienen, tenzij naar genoegen van Opdrachtgever kan worden aangetoond dat de Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar zijn opgesteld. Inschrijvers dienen dit uiterlijk binnen tien (10) kalenderdagen na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever aan te tonen, op straffe van uitsluiting.

Tot eenzelfde concern behoren:

- a) die vennootschappen en andere economische eenheden waarvan Inschrijver meer dan 50% van de aandelen bezit dan wel gerechtigd is meer dan 50% van de stemmen uit te brengen in de besluitvormende organen van die vennootschap of economische eenheid dan wel op een andere wijze in staat is de besluitvorming te beheersen;
- b) vennootschappen en andere economische eenheden die ten aanzien van Inschrijver over de onder a) genoemde rechten beschikken;
- c) vennootschappen en economische eenheden ten aanzien waarvan de onder a) en b) bedoelde vennootschappen en economische eenheden over de onder a) genoemde rechten beschikken.

Indien een Geïnteresseerde zich als individuele Ondernemer heeft ingeschreven én tevens als onderaannemer bij een andere Inschrijver heeft ingeschreven, dan dient deze onderneming aannemelijk te maken dat de mededinging niet wordt vervalst. Indien een onderneming alleen als onderaannemer wordt aangemerkt door verschillende Inschrijvers wordt niet op voorhand vermoed dat sprake is van vervalsing van de mededinging.

5.1.1 Combinatie

Inschrijving in combinatie is toegestaan.

Indien een Inschrijving wordt gedaan als combinatie, moet dit worden aangegeven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Iedere combinant dient een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

Elke combinant is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming en uitvoering van alle verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten.

5.1.2 Hoofd- en onder aanneming

Inschrijving als hoofdaannemer met gebruikmaking van onder aanneming is toegestaan. De Inschrijver dient in deel IID van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de onderaannemers te noemen die worden voorgesteld.

De hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming en uitvoering van alle verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten dus ook voor delen van de Opdracht die door een onderaannemer worden uitgevoerd. Opdrachtgever ontvangt gedurende de uitvoering van de Opdracht van de onderaannemers en in voorkomende gevallen de eventuele mutaties een overzicht met minimaal onderstaande gegevens:

- het gedeelte van de Opdracht die hij in onder aanneming geeft;
- de identificatiegegevens van de onderaannemer;
- contactpersoon van de onderaannemer met wie de communicatie over de uitvoering van de werkzaamheden plaats zal vinden en de contactgegevens van deze contactpersoon;
- lidmaatschappen en certificeringen van onderaannemers.

5.1.3 Beroep op derden in het kader van het voldoen aan de geschiktheidseisen

Indien de Inschrijver niet zelf aan alle eisen kan voldoen, dan kan een beroep gedaan worden op de middelen van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien wordt ingeschreven met een of meer derden dan dient de Inschrijver bij de Inschrijving een door (ieder van) deze derde(n) afzonderlijk ingevuld UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in deel II afdelingen A en B (gegevens derde), deel III (uitsluitingsgronden), deel IV voor zover relevant voor het beroep op de middelen van deze derde (geschiktheidseisen) en deel VI (ondertekening).

Bij Inschrijving moet door Inschrijver ook een door de derde ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage 4 Verklaring Derde c.q. Onderaannemer worden bijgevoegd.

Na Inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming Opdrachtgever deze derde te wisselen. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd en aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Na sluiting van de Overeenkomst is een wijziging enkel toegestaan voor zover dit op basis van de tekst van de Overeenkomst is toegestaan.

Een derde op wiens technische en/of beroepsbekwaamheid Inschrijver zich beroept, moet daadwerkelijk worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop het beroep op de bekwaamheid betrekking heeft. Indien de Opdracht aan Inschrijver wordt opgedragen, is Inschrijver tot deze inzet van de derde verplicht.

Een derde op wiens financiële en economische draagkracht Inschrijver zich beroept, moet zich jegens Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk verklaren en zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en daaruit voortvloeiende Opdrachten, in het geval deze met de Inschrijver wordt gesloten. Deze garantstelling geldt voor de duur van de Overeenkomst, en de eventuele verplichtingen die daarna nog doorlopen. De Inschrijver moet binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing een garantstelling van de betreffende derde conform Bijlage 5 verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. garantstelling overleggen.

In het geval de Inschrijver een beroep doet op de (geconsolideerde) gegevens van (met) diens holding- of concernmaatschappij, is deze laatste ook een derde als hiervoor bedoeld. Ook in dat geval dient Inschrijver binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing, de garantstelling conform Bijlage 5 verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid c.q. garantstelling te overleggen.

5.2 Uitsluitingsgronden

De Inschrijver wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden zoals vermeld in het UEA. De Inschrijver verklaart door middel van ondertekening van het UEA of de uitsluitingsgronden al dan niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van de uitsluitingsgronden op de Inschrijver van toepassing zijn, wordt de Inschrijver van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure uitgesloten, tenzij dat disproportioneel is.

De Inschrijver dient bij Inschrijving een correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie Bijlage 2 over te leggen.

De Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de op de Aanbestedingsprocedure van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zoals aangegeven in de UEA, niet op haar onderneming van toepassing zijn.

Van de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de Overeenkomst te gunnen, kunnen de volgende bewijsmiddelen worden opgevraagd. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dienen binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing de volgende bewijsstukken/verklaringen te worden verstrekt:

- een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden;
- een kopie Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- een kopie van de verklaring van de Belastingdienst dat de sociale zekerheidspremies en belastingen betaald zijn (die op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.
- De GVA kan worden aangevraagd bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG). Zie voor meer informatie: www.justis.nl waar ook het aanvraagformulier voor de GVA kan worden gedownload. Opdrachtgever wijst Geïnteresseerden erop dat het aanvragen van de bewijsmiddelen (zoals de GVA) enkele weken kan duren. Inschrijvers wordt geadviseerd de bewijsmiddelen in een zo vroeg mogelijk stadium aan te vragen. Indien Opdrachtgever de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn heeft ontvangen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van de Aanbestedingsprocedure.

5.3 Geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver, op straffe van uitsluiting, ten tijde van Inschrijving te voldoen aan onderstaande geschiktheidseisen.

De Inschrijver moet in elk van de laatste drie afgesloten boekjaren een solvabiliteitsratio hebben van minimaal 20%. Het solvabiliteitspercentage is gedefinieerd als het eigen vermogen gedeeld door totaal vermogen. Het eigen vermogen is de som van de activa minus de schulden. Het eigen vermogen is inclusief garantievermogen. Dit om de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht te waarborgen.

De Inschrijver moet gedurende de uitvoering van de Opdracht over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) beschikken. Het verzekerd bedrag bedraagt minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar.

De laatst aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;

Aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)Overkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;

5.4 Technische bekwaamheid

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver, op straffe van uitsluiting, ten tijde van Inschrijving te voldoen aan onderstaande geschiktheidseisen.

Inschrijver dient bij Inschrijving de ingevulde Bijlage 3 Referentieverklaring in te dienen waarmee de Inschrijver aantoont, op straffe van uitsluiting, dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

Kerncompetentie:

De Inschrijver dient op straffe van uitsluiting in de periode van drie jaar voorafgaand aan de uiterste datum van Inschrijving, tenminste één vergelijkbare Opdracht tijdig en vakkundig te hebben uitgevoerd. Bepalend voor de periode van drie jaar is de einddatum van uitvoering van de Opdracht. Voor een referentieopdracht die nog in uitvoering is, geldt dat deze op het moment van Inschrijving dient te voldoen aan de hierna genoemde kenmerken van een vergelijkbare Opdracht (en dus tenminste één jaar in uitvoering dient te zijn op het moment van Inschrijving, waarbij op het moment van Inschrijving tenminste een bedrag van € 200.000,- is gefactureerd).

Er is sprake van een vergelijkbare Opdracht indien de Opdracht de volgende kenmerken heeft:

- de Opdrachtgever/referent is niet een interne klant, noch een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij van de Inschrijver;
- het gefactureerde bedrag jaarlijks bedroeg tenminste EUR 200.000,-.
- een organisatie is die werkt met Beheer en Support M365-omgeving en infrastructuur door een derde partij en tenminste 200 gebruikers heeft.

5.5 Beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver, op straffe van uitsluiting, ten tijde van de Inschrijving dat zij:

- ingeschreven staat in het in het land van herkomst geldende beroeps- of handelsregister;
- De Opdrachtnemer beschikt op het moment van aanmelding over een geldig ISO 27001:2017 gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem (of gelijkwaardig) voor de borging van een minimaal niveau van de informatiebeveiliging voor alle door WSP Parkstad gevraagde diensten in scope en de opgeslagen data. Het certificaat is opgesteld door een binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur erkende certificatie-instelling, zoals de Europese normenreeks EN 45000.
- De Opdrachtnemer beschikt op het moment van aanmelding over een actuele, jaarlijks te vernieuwen, Derde Partij mededeling (bijvoorbeeld: ISAE3402, ISAE3000, SSAE18, SOC 2 Type II) of een hieraan gelijkwaardige verklaring (niet ouder dan drie (3) maanden), met een positieve strekking, in relatie tot de door WSP Parkstad gevraagde diensten, afgegeven door een daartoe geautoriseerde instantie die voldoet aan deze normering:
- Standaard normenkaders zoals ISO 27001, Baseline informatiebeveiliging rijksoverheid (BIO) moeten ten grondslag liggen aan:
 - aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid;
 - aantoonbare procedures op het gebied van informatiebeveiliging;
 - aantoonbaar werken conform bovenstaande;
 - aantoonbaar geschoold personeel op het gebied van informatieveiligheid;
 - VOG-verklaring personeel;
 - geheimhoudingsverklaring personeel.

5.6 Bewijsstukken geschiktheidseisen

Van de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de Overeenkomst te gunnen kunnen de volgende bewijsmiddelen worden opgevraagd. Op eerste verzoek van Opdrachtgever dienen binnen tien kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing de volgende bewijsstukken/verklaringen te worden verstrekt:

- actueel uittreksel(s) uit het handelsregister;
- ISO 27001:2017 gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem en de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid die betrekking heeft op de geleverde diensten;
- Derde Partij mededeling (bijvoorbeeld: ISAE3402, ISAE3000, SSAE18, SOC 2 Type II) of een hieraan gelijkwaardige verklaring;
- jaarrekeningen over de laatste drie afgesloten boekjaren waaruit de solvabiliteit kan worden afgeleid;
- kopie van het geldige verzekeringscertificaat AVB dat op het tijdstip van Inschrijving niet ouder is dan zes maanden OF een verklaring van de verzekeraar of van de verzekeringstussenpersoon waaruit blijkt dat de Inschrijver in het geval van gunning voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Overeenkomst over de vereiste verzekering zal beschikken.

Indien Inschrijver niet voldoet aan het gestelde verzoek of indien blijkt dat het UEA van Inschrijver onjuist is dan wordt door Opdrachtgever de Inschrijving van de Inschrijver ter zijde gelegd.

6 Gunningscriterium 'Beste Prijs-kwaliteitverhouding'

De Inschrijvingen worden, na beoordeling op de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beoordeeld aan de hand van het gunningcriterium de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de 'beste prijs-kwaliteitverhouding'.

6.1 Sub criterium 1: Prijs

Inschrijver wordt gevraagd de prijzen exclusief btw, zie Bijlage 6, te offren, zoals deze gelden voor de looptijd van de Overeenkomst (behoudens indexering) voor:

- Beheer en Support M365-omgeving
- Beheer en Support infrastructuur
- Beheer en invulling helpdesk
- Uitfasering Citrix en Beheer en Support Azure Virtual Desktop
- Transitie van huidig naar nieuw beheer, inclusief Tenant migratie en inrichting
- Licentie beheer en inkoop M365
- SROI

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2023 en exclusief btw.

Bij de bepaling van de prijzen dient Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening te houden met een afdracht van 2,5% aan de Projectorganisatie van de werkelijk gefactureerde bedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt de managementinformatie hieromtrent in de eerste week na afloop van het halfjaar aan Projectorganisatie. De afdracht wordt per halfjaar achteraf, binnen 1 maand na afloop van het betreffende halfjaar, gefactureerd door Projectorganisatie aan Opdrachtnemer met een betalingstermijn van 14 dagen.

Ter informatie dienen tevens de tarieven voor de overige dienstverlening in het Inschrijving gevoegd te worden. Deze worden niet meegenomen in de beoordeling en maken geen onderdeel uit van de gunningsprocedure.

6.2 Sub criterium 2: Kwaliteit – Transitie en Migratie

WSP Parkstad wil noodzakelijk planmatig te werk te gaan voor zowel de continuering van de dienstverlening als de verbetering daarvan. Voor het continueren van de dienstverlening (beheer) dient er een gestructureerde overdracht te komen van de huidige Opdrachtnemer naar de nieuwe Opdrachtnemer.

In dit aanbestedingsdocument is een beeld geschetst van die ontwikkelingen welke bij WSP Parkstad invloed zullen hebben op de doorontwikkeling van het IT-landschap. Echter is WSP Parkstad niet de specialist en wil toetsen of de Opdrachtnemer met haar kennis de organisatie goed kan begeleiden bij de huidige transitie en migratie en toekomstige vraagstukken. Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot de transitie en migratie gevraagd.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval:

- een duidelijke omschrijving van de aantoonbare kennis van en ervaring met de besturing van een complexe transitie, waaronder de samenwerking met de huidige Opdrachtnemer en de inrichting van het transitie proces;
- een duidelijke omschrijving van de samenstelling van het "opstartteam" waarin taken, rollen en certificering van de bij het project betrokken personen en projectgroep zijn benoemd met daarbij hoe de feitelijke startprocedure (inclusief vanaf welke datum de Opdrachtnemer de voorbereidingen wil gaan treffen) met planning verloopt en hoe de feitelijke implementatie (met planning) eruit gaat zien;
- de wijze waarop de ICT-afdeling van WSP Parkstad tijdig wordt geïnstrueerd over praktische zaken;
- een duidelijke en volledige omschrijving van de randvoorwaarden die vooraf aan WSP Parkstad en de huidige Opdrachtnemer worden gesteld;
- de zwaarte van deze randvoorwaarden dient zo beperkt mogelijk te zijn voor WSP Parkstad en huidige leverancier;
- de Opdrachtnemer kan op adequate wijze invulling geven aan de gemaakte taak- en verantwoordelijkheidsverdeling zoals beschreven in het Programma van Eisen. In het plan van aanpak is met een RACI-matrix of soortgelijk duidelijk op te maken wat de verantwoordelijkheidsverdeling is tussen WSP Parkstad en Opdrachtnemer over de op te leveren project(deel) resultaten door beide partijen ('deliverables');
- het Exit plan (dat minimaal voldoet aan de PON gedragscode re-transitie versie 1.2) dat tijdens de implementatie door Opdrachtnemer wordt toegepast;
- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het begeleiden van organisaties in hun transitie van Citrix naar Azure Virtual Desktop en M365;
- op welke wijze en tegen welke voorwaarden, etc. stelt de Opdrachtnemer voor om de uiteindelijke uitfasering van Citrix en de transitie naar Azure Virtual Desktop en M365 vorm te geven?
- een volledige afronding van de transitie en in beheer name van de Opdracht vanaf 1-11-2022;
- de wijze waarop de Opdrachtnemer iedere twee weken rapporteert over uitgevoerde werkzaamheden in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van WSP Parkstad;
- welke specifieke voorzorgsmaatregelen de Opdrachtnemer wil gaan treffen om de opstartfase soepel te laten verlopen.

De visie en het plan worden integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- de visie en het plan zijn volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet, realistisch en haalbaar;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit;
- de mate waarop de visie aansluit op de visie van de Opdrachtgever.

Inschrijver wordt uitgedaagd om een duidelijke concreet en realistisch Plan van Aanpak (Bijlage 7) neer te leggen waarmee Opdrachtgever een vlekkeloze transitie en migratie kan verwachten, maximaal 7 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10.

6.3 Sub criterium 3: Kwaliteit – Informatiebeveiliging

Informatieveiligheid is in ieders belang en is een minimale norm van alle activiteiten die plaatsvinden. Cyber Security & Privacy zijn voor WSP Parkstad vanwege de persoonlijke gegevens, die verwerkt worden, essentieel.

De Opdrachtnemer voegt als Bijlage aan de inschrijving een plan toe waarin zijn opgenomen de gedetailleerde activiteiten en tijdfasering vanaf de datum van definitieve gunning.

Het plan van aanpak dient minimaal uitwerking te geven aan:

- hoe voorziet de Opdrachtnemer WSP Parkstad van een structureel veilige werkomgeving gebruikmakend van de mogelijkheden die M365 applicatie portfolio biedt?;
- welke applicaties adviseert u gegeven omvang en aard van WSP Parkstad dat gebruikt worden om veiligheid op adequaat niveau te houden?;
- acht u het wenselijk om in aanvulling op mogelijkheden die de MS-applicatie suite biedt nog andere of aanvullende applicaties in zetten?;
- de visie omtrent informatie/data management in relatie tot de daarvoor geldende wettelijke bewaartermijnen voorzien van voorbeelden die aangeven hoe uw organisatie deze visie toepast en daar mee omgaat?;
- de aantoonbare kennis van en ervaring met adviseren en rapporteren over informatiebeveiligingsmaatregelen;
- een Beveiligings- en Continuïteitsplan (waarin een risicoanalyse en passende technische en organisatorisch maatregelen worden genomen om beveiligings- en continuïteitsrisico's te mitigeren) opgesteld;
- de aantoonbare kennis van en ervaring met het onderhouden en continu verbeteren van de informatiebeveiligingsinrichting;
- de aantoonbare kennis en ervaring met de databeveiligings en toegangsbeveiligingsmogelijkheden binnen M365 en infrastructuur. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
- een voorbeeld rapportage die iedere maand over de informatieveiligheid in de voorgaande periode, geeft advies en doet verbeteringsvoorstellen met betrekking tot de beveiliging van de beheerde omgeving. Deze verbeteringsvoorstellen zijn gekwantificeerd qua inspanning en kosten en impact op de omgeving van WSP Parkstad;
- doe gaat de Opdrachtnemer om met informatiebeveiligings meldingen en hoe zij voornemens zijn de CISO hiervan op de hoogte te stellen?;
- hoe de Opdrachtnemer proactief de M365 omgeving gaat monitoren op (potentiële) informatiebeveiligings meldingen/incidenten?;
- hoe de Opdrachtnemer ervoor gaat zorgen dat de werkplek op de juiste manier beveiligd wordt/blijft?;

- de visie omtrent het gebruik van SIEM/SOC oplossingen en bijbehorende mogelijke additionele kosten?;
- de Opdrachtnemer invulling geeft aan de informatiebeveiliging eisen van WSP Parkstad als beschreven in Bijlage 15.

Het plan van aanpak Informatiebeveiliging wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- het plan van aanpak is volledig, begrijpelijk en consistent;
- het plan van aanpak is concreet en realistisch;
- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.

Door middel van een plan van aanpak, maximaal 8 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10, in Bijlage 8 maakt Inschrijver duidelijk op welke wijze zij invulling geeft aan de Informatiebeveiliging, rekening houdende met de door Opdrachtgever opgestelde eisen.

6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie

WSP Parkstad heeft een omgeving te continueren die in hoge mate beschikbaar moet zijn, en voldoet aan de hedendaagse eisen van Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid.

WSP Parkstad wil nadrukkelijk de verantwoordelijkheid voor de in de scope zijnde gebieden bij de Opdrachtnemer beleggen. Als partner met expertise verwacht WSP Parkstad van de toekomstige Opdrachtnemer dat deze hier op een (kosten)efficiënte wijze invulling aan kan geven. Daarnaast verwacht WSP Parkstad proactief beheer en dus een grote mate van ontzorging.

In de ogen van WSP Parkstad is een leverancier een partner die gevoel heeft met de activiteiten van WSP Parkstad binnen het verzorgingsgebied omwille van een maatschappelijk belang en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert.

Om dit te kunnen beoordelen wordt een visie en een plan met betrekking tot de Operationele dienstverlening en Optimalisatie gevraagd. Per onderstaand opsommingsteken zal een beoordeling plaatsvinden.

Deze visie en plan omvatten in ieder geval een antwoord op onderstaande punten, met bijbehorende sub punten:

- in de ogen van WSP Parkstad is een leverancier een partner die gevoel heeft met de activiteiten van WSP Parkstad binnen het verzorgingsgebied omwille van een maatschappelijk belang en daar een proactieve, onderscheidende en positieve bijdrage aan levert. Voor de operationele dienstverlening dienen een aantal algemene behoeften ingevuld te worden.
Er dient aangetoond te worden hoe de Opdrachtnemer voldoet en invulling geeft aan onderstaande punten:
 - bereikbaarheid van Opdrachtnemer is gegarandeerd tussen 7:30 uur en 17:30 uur op werkdagen, behoudens officieel erkende feestdagen;

- Opdrachtnemer met een cultuur die zich laat beschrijven als sterk innovatief, loyaal, verantwoordelijk, transparant en grote betrokkenheid met haar Opdrachtgevers/partners;
 - Opdrachtnemer heeft focus op klanten, en heeft een aantoonbare brede visie op ontwikkelingen en de rol van zichzelf als dienstverlener hierin
 - de Opdrachtnemer investeert in (technische) ontwikkelingen en heeft innovatie ook in haar missie opgenomen. Wat is de huidige missie en visie van de Opdrachtnemer;
 - fix first, settle later (voor elementen en diensten die buiten de Overkomst vallen): WSP Parkstad eist een houding van haar leveranciers waarbij het oplossen van een issue voorop staat en op dat moment niet belemmerd wordt door in beton gegoten processen. Hierbij is risicobeheersing van belang;
 - de Opdrachtnemer stelt een adequate beschrijving van de verschillende overlegstructuren voor, bijvoorbeeld onderverdeeld naar operationeel, tactisch en strategisch i.c.m. frequentie van overleg en de aanwezige rollen;
 - de Opdrachtnemer levert een beschrijving van de wijze waarop de geleverde service geëvalueerd wordt door u en een beschrijving van de gebruikte metriecken
 - een beschrijving onder welke omstandigheden en door wie de serviceniveaus gewijzigd kunnen worden;
 - een omschrijving van de escalatiepaden zowel vanuit het startpunt van Inschrijver als van WSP Parkstad. De procedure voorziet in paden waarbij alleen Inschrijver en WSP Parkstad betrokken zijn en ook in paden waarbij een derde, onafhankelijke partij ingeschakeld kan worden.
- WSP Parkstad wil een stabiele omgeving, infrastructuur en ondersteuning hebben. Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden.
 - de Opdrachtnemer heeft een duidelijke en aantoonbare wijze van het in stand houden van de geleverde functionaliteit met preventief, correctief en adaptief onderhoud;
 - de Opdrachtnemer heeft de volgende ITIL-processen ingericht en kan aantonen op welke wijze dit vorm is gegeven: configuratie, release, patch, incident, change en problem management;
 - de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft in het voorzien van een stabiele, veilige, wendbare en beheersbare IT-infrastructuur gebaseerd op marktconforme en bewezen oplossingen;
 - in het beheerplan dat is opgesteld door de Opdrachtnemer staan duidelijk de maatregelen beschreven die bijdragen aan beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de beheerde systemen;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het bewaken van de kwaliteit en stabiliteit over de gehele dienstenleveringsketen, mede door het professioneel inrichten van testen en geautomatiseerde monitoring (geef voorbeelden van welke monitoring gebruikt wordt gemaakt);
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het ondersteunen van tijd-, device- en locatie-onafhankelijk werken;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring bij het onderhouden en verder ontwikkelen (onderdeel van lifecycle management gedurende de looptijd van de Overkomst) van een digitale werkplekomgeving;

- de Opdrachtnemer aantoonbare kennis en ervaring heeft die op de exploitatie van de interne en externe applicatie zijn gericht: het bewaken van beschikbaarheid, performance van applicaties, databases en middleware. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van een geïntegreerde ICT-omgeving, met daarin de integratie van eigen diensten en die van Derde Partijen (third party management);
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van het projectmatig leveren en integreren van een oplossing of Diensten in samenwerking met en middels aansturing van Derde Partijen;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met transformatie van diensten in co-creatie met de Opdrachtgever. Dit betreft zowel de organisatorische veranderingen als functionele verbeteringen;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van een geïntegreerde netwerkdienst (Wan, LAN, Wifi, DC-LAN, Firewall etc.);
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het beheren van de netwerk architectuur;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de gangbare standaarden en technieken in netwerkverkeer.
- Vanuit de ICT-visie ` M365 tenzij ... ` van WSP Parkstad volgt dat naar een partner gezocht wordt met aantoonbare kennis van Azure en M365 en de applicaties en diensten die hieronder vallen.
Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met alle Microsoft 365 onderdelen op het gebied van zowel technisch applicatiebeheer als het functionele gebruik daarvan. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Azure. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met Azure Virtual Desktop. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
 - de Opdrachtnemer neemt de configuratie en technische verantwoordelijkheid binnen Microsoft 365 en Azure, aansluitend op de operationele verantwoordelijkheid van Microsoft. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van Microsoft 365 en Azure nu en in de toekomst. Het vertrekpunt is dat WSP Parkstad deze kennis en kunde niet in huis heeft. De Opdrachtnemer zet deze aantoonbare kennis proactief om in advisering van een mogelijk effectiever gebruik van de Microsoft 365 en Azure omgevingen passend bij de functionele en technische wensen van WSP Parkstad. Daarnaast informeert en adviseert de Opdrachtnemer de ICT-afdeling van WSP Parkstad proactief over de impact op de omgeving van WSP Parkstad van bijvoorbeeld updates in de Microsoft 365 en Azure diensten en producten;
 - de visie van de Opdrachtnemer omtrent back-up en restore beleid van de Azure omgeving in relatie tot de gestelde Informatiebeveiliging eisen;

- de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis en ervaring met Microsoft Endpoint Manager en specifiek Microsoft Intune;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de transitie naar een werkplekomgeving gebaseerd op Microsoft 365;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het ontwerpen en inrichten van de tenantstructuur voor Microsoft 365;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met MS365 tenant to tenant migratie.
- Voor WSP Parkstad is een optimale invulling en inrichting van de helpdesk belangrijk en zoekt hierbij een partner die hier een invulling aan geeft die past bij WSP Parkstad
Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met de inzet van geautomatiseerde hulpmiddelen ten behoeve van support en selfservice;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met het professioneel ondersteunen van eindgebruikers bij incidenten en service requests en kennismanagement over de ICT-omgeving van een klant;
 - een zo volledig mogelijke beschrijving van de standaard service requests die de Opdrachtnemer onderkent i.c.m. de normtijden die Opdrachtnemer hanteert voor de afhandeling ervan;
 - de manier waarop de Opdrachtnemer de helpdesk gaat invullen. Geef hierbij o.a. aan welke priorisering er standaard gehanteerd wordt ten aanzien van vragen/verzoeken/meldingen/ (incidenten) en welke direct afgehandeld kunnen worden.
- WSP Parkstad zoekt een partner met klantgerichtheid en transparant is in onder anderen de kosten van de geleverde diensten. Kosteneffectiviteit en -flexibiliteit zijn gegeven de ontwikkelingen en publieke functie van WSP Parkstad belangrijk.
Om dit aan te tonen dienen minimaal onderstaande punten aangetoond te worden:
 - de Opdrachtnemer een proactieve houding aanneemt om WSP Parkstad te adviseren hoe ze haar middelen beter zou kunnen inzetten vanuit het perspectief van kostenbeheersing en kostenflexibiliteit;
 - de Opdrachtnemer toont aan hoe hij gaat aan sluiten bij de eis om als WSP Parkstad een hoge mate van zelfstandigheid bij het uitvoeren van minor en standaard changes binnen de beheerde omgeving omwille van klantgerichtheid en snelheid;
 - de Opdrachtnemer geeft duidelijk de demarcatie weer tussen de werkzaamheden die bij beheer horen en de werkzaamheden die bij het uitvoeren van project gerelateerde werkzaamheden horen;
 - de Opdrachtnemer aantoonbare kennis heeft met betrekking tot kostenoptimalisatie in Azure (kosten efficiënt managen van de opslag en reken capaciteit, op afroep en automatisch op- en afschalen van de opslag en reken capaciteit) en de daarbij gebruikte applicaties. De Opdrachtnemer beschikt over voor dit betreffend aandachtgebied opgeleide en daartoe gecertificeerde medewerkers;
 - de wijze waarop de Opdrachtnemer advies geeft over de te gebruiken licenties/licentiestructuur onder anderen kijkend naar het normstellend kader voor de ICT-functie binnen WSP Parkstad (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid);

- de Opdrachtgever wil met betrekking tot licentiebeheer en inkoop M365 inzage in het voordeel die via (de volumes van) de Opdrachtnemer kunnen worden verkregen;
 - de Opdrachtnemer heeft aantoonbare kennis van en ervaring met professionele besturing op tijd, geld en kwaliteit als Opdrachtnemer van de transitie en transformatie;
 - de Opdrachtnemer geeft aan welke wijzigingen als standaard wijziging binnen de volgens de Opdrachtnemer gehanteerde SLA zonder extra kosten worden afgehandeld en welke wijzigingen als niet standaard op basis van nacalculatie zullen worden afgehandeld;
 - de kosten van beheer zijn transparant gemaakt. Elk initiatief van op- of afschaling is redelijkerwijs inzichtelijk;
 - inzichtelijk maken hoe de Opdrachtnemer overzicht bewaart in de middelen die gebruikt worden door WSP Parkstad.
- WSP Parkstad is een organisatie, die zich kenmerkt door een grote variatie in de samenstelling van het personeelsbestand, een grote dynamiek als gevolg van continue wetswijziging en dynamiek bij stakeholders waaronder gemeentes en werkgevers. WSP Parkstad is van mening dat voor een succesvolle samenwerking er een 'cultuur-klik' moet zijn. WSP Parkstad is hierbij op zoek naar een partner die, doorgrond, snapt en omarmt wat voor organisatie WSP Parkstad is
Hoe geeft de Opdrachtnemer invulling aan het partnerschap dat zij met WSP Parkstad aangaan, waarmee zij maximaal inspeelt op de bijzondere kenmerken van WSP Parkstad? Daarnaast, hoe geeft de Opdrachtnemer invulling aan het normstellend kader voor de ICT-functie binnen WSP Parkstad (klantgerichtheid, kostenbewustzijn en flexibiliteit, veiligheid en betrouwbaarheid)?.
 - WSP Parkstad heeft gekozen voor een single point of entry voor alle problemen, vragen, calamiteiten, zijnde de helpdesk, waarbij meldingen in toenemende mate digitaal via (TOPdesk) zullen worden aangeleverd. Na melding is het belangrijk dat het probleem zo snel mogelijk bij de juiste persoon/organisatie terecht komt, waarbij voor die persoon/organisatie de prioriteit van de melding duidelijk is. Nadat de situatie is opgelost, wordt dit teruggekoppeld aan de melder en wordt de melding gesloten.
Wat is de visie en werkwijze van de Opdrachtnemer om zorg te dragen dat de voorgestelde taakverdeling zodanig wordt geoperationaliseerd dat een optimale afhandeling wordt bereikt?.
 - Het besluit van WSP Parkstad om de tenant geheel opnieuw in te richten, biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om deze tenant vanuit inrichting en beheers perspectief zo optimaal mogelijk in te richten.
Welke principes, uitgangspunten, aanpak, organisatievorm hanteert de Opdrachtnemer met betrekking tot de inrichting van de tenant alsook een inschatting van de omvang en kosten van de inrichtings- en beheerswerkzaamheden. Tevens aan te leveren van de Opdrachtnemer de visie, principes en aanpak in relatie tot tenant – tenant migratie.
 - Met toenemende digitalisering is in toenemende mate de applicatie niet meer van doorslaggevend belang. Steeds belangrijker is de wijze waarop de eindgebruiker de ICT-omgeving gebruikt. De diversiteit van het personeelsbestand, variërend van de absolute beginner t/m de programmeur en alles ertussenin, stelt eisen aan de wijze van adoptie.

Graag aanreiken de visie op adoptie en aanpak van de Opdrachtnemer, die ervoor zorgen dat WSP Parkstad een voortdurend hoger niveau van werken met de M365 omgeving en daaronder vallende applicatie bereikt.

- Bij het dagelijkse uitvoeren van de ondersteunende, onderhoud en beheer activiteiten, worden tal van keuzes gemaakt.
Er wordt verwacht van de Opdrachtnemer de visie en werkwijze te vernemen inzake:
 - Endpoint management.
Hierbij dient u ook aandacht te besteden aan Endpoint security/protection (i.r.t. managed devices) in het kader van plaats/device onafhankelijk werken en onder anderen minimaal de volgende componenten:
 - Intune;
 - Autopilot;
 - Configuration Manager.
 - Thuiswerken;
 - Optimaal gebruikmaken van de mogelijkheden van Exchange Online voor onder anderen heavy users;
 - Back-up and recovery, onder meer ook in de context van continuïteit & veiligheid.
- WSP Parkstad zoekt naar de juiste balans in de samenwerking om zowel invulling te geven aan optimaal partnerschap alsook uitvoering. Graag uw visie op deze balans, alsook op de daarbij gespecificeerde kwantitatieve meeteenheden in drie delen.
 - Hoe ziet u de balans tussen partnerschap en Opdrachtnemer. Als partner denkt u mee en werk je samen aan de ideale oplossing. Als Opdrachtnemer voert u uit. WSP Parkstad zoekt een “partner die uitvoert”. Graag uw visie hierop?
 - In Bijlage 16 zijn met betrekking tot de 5 te leveren onderdelen, meeteenheden opgenomen.
Welke meeteenheden zijn vanuit uw visie wenselijk en realistisch. Zou u meeteenheden toevoegen/verwijderen?
 - Wat acht u, als “uitvoerend partner”, reële en na te streven waardes voor deze meeteenheden gegeven uw ervaring en WSP Parkstad.
- In een partnership tussen WSP Parkstad en u als Opdrachtnemer is transparantie en communicatie essentieel.
Wat is de visie van de Opdrachtnemer op dit gebied?
Op welke wijze geeft de Opdrachtnemer operationeel invulling aan monitoring, logging en rapportage, onder meer wat betreft actief “beheer & onderhoud” en “privacy, cybersecurity en beveiliging”?

Het plan van aanpak dient minimaal uitwerking te geven aan:
Kosteneffectiviteit;

- Innovatie;
- kwaliteit van de dienstverlening;
- transparantie van de dienstverlening (rapportage).

De visie en het plan van aanpak Operationele dienstverlening & Optimalisatie wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

het plan van aanpak is volledig, begrijpelijk en consistent;

- het plan van aanpak is concreet en realistisch;

- het plan van aanpak geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.
- Inschrijver beschrijft in een plan van aanpak in Bijlage 9, maximaal 15 A-4'tjes (exclusief Bijlagen met daarin plannen, afbeeldingen etc.) Calibri Light puntgrootte 10, hoe de operationele dienstverlening eruitziet en hoe zij dit voor Opdrachtgever wenst te optimaliseren in haar organisatie.

6.5 Sub criterium 5: Kwaliteit – Presentatie

Leverancier wordt uitgenodigd om op 11 en/of 12 mei 2022 een presentatie te geven waarin ten minste onderstaande onderwerpen aan de orde komen:

- interne vaste contactpersonen van Opdrachtnemer, waarbij pro activiteit, meedenken, partnership en flexibiliteit aangetoond wordt;
- de procesgang tussen Klant en Leverancier;
- de mate van kwalitatief presenteren, vakinhoudelijke kennis en overtuigen;
- aanwezigheid van minimaal en kennismaking met de service manager en operations manager;
- hoe om te gaan met veranderingen in onder anderen Microsoft 365 en hoe de Opdrachtnemer WSP Parkstad daarin meenemen;
- hoe de monitoring van onze security en Azure omgeving eruitziet en hoe de Opdrachtnemer WSP Parkstad daarin meeneemt;
- hoe om te gaan met grote variëteit in kennisniveau van medewerkers met betrekking tot de helpdesk functie en andere medewerker gerelateerde beheerszaken.

De presentatie wordt integraal beoordeeld aan de hand van de volgende elementen (het toetsingskader):

- de presentatie is volledig, begrijpelijk en consistent;
- de presentatie is concreet, realistisch en haalbaar;
- de presentatie geeft blijk van pro-activiteit en flexibiliteit.

6.6 Berekening sub criteria

Nr	Productgroep- (sub)-criteria	Aantal punten
1	Prijs	20
2	Kwaliteit – Transitie en Migratie	20
3	Kwaliteit - Informatiebeveiliging	15
4	Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie	35
5	Kwaliteit – Presentatie	10
Totaal		100

Voor de berekening van het aantal punten per (sub)-criterium is de volgende systematiek van toepassing:

6.6.1 Sub criterium 1: Prijs

Na het invullen van de geoffreerde prijzen in het Excel bestand Bijlage 6 wordt de jaarprijs automatisch berekend door vermenigvuldiging met de aantallen.

De Inschrijver met de laagste prijs scoort het maximaal aantal punten.

De Inschrijver met de laagste prijs scoort het 20 punten. Inschrijvers waarvan de prijs hoger is, scoren naar rato lager, conform de formule $S = (2 - P/L) \times \text{MAX}$

S = score

L = laagste prijs

P = prijs van betreffende Inschrijver

MAX = 20

De scores worden afgerond op 2 decimalen. Bij een getal $< 0,005$ wordt naar beneden afgerond en bij een getal $\geq 0,005$ omhoog. Er worden geen negatieve punten toegekend.

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2023 en exclusief btw.

6.6.2 Sub criterium 2: Kwaliteit – Transitie en Migratie

Voor de beoordeling van het subgunningcriterium 'Kwaliteit – Transitie en Migratie' kan Inschrijver maximaal 20 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	20
9	16
8	12
7	8
6	4
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Transitie en Migratie' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst. Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.6.3 Sub criterium 3: Kwaliteit – Informatiebeveiliging

Voor de beoordeling van het subgunningcriterium 'Kwaliteit – Informatiebeveiliging' kan Inschrijver maximaal 15 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	15
9	12
8	9
7	6
6	3
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Informatiebeveiliging' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst. Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.6.4 Sub criterium 4: Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie

Voor de beoordeling van het subgunningcriterium 'Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie' kan Inschrijver maximaal 35 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	35
9	28
8	21
7	14
6	7
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Operationele dienstverlening & Optimalisatie' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst.

Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.6.5 Sub criterium 5: Kwaliteit – Presentatie

Voor de beoordeling van het subgunningcriterium 'Kwaliteit – Presentatie' kan Inschrijver maximaal 10 punten behalen.

De projectgroep beoordeelt eerst individueel het schriftelijk ingediende plan van aanpak en kent daar een voorlopig cijfer aan toe. Vervolgens komt de Projectgroep bij elkaar om de individuele cijfers te bespreken en stellen zij in gezamenlijkheid het definitief toe te kennen cijfer vast, conform onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10	Uitmuntend	Voldoet uitstekend aan toetsingskader
9	Zeer goed	Voldoet zeer goed aan het toetsingskader
8	Goed	Voldoet ruimschoots aan het toetsingskader
7	Ruim voldoende	Voldoet ruim voldoende aan het toetsingskader
6	Gemiddeld	Voldoet voldoende aan het toetsingskader
4	Onvoldoende	Voldoet onvoldoende aan het toetsingskader
0	Slecht	Voldoet slecht aan het toetsingskader

De toegekende cijfers corresponderen met het in de tabel vastgelegde aantal punten:

Cijfer	Aantal punten
10	10
9	8
8	6
7	4
6	2
< 6	Uitsluiting procedure

Inschrijvers dienen minimaal het cijfer 6 te behalen op het Gunningscriterium 'Kwaliteit – Presentatie' om in aanmerking te komen voor het sluiten van de Overeenkomst. Bij een cijfer < 6 wordt Inschrijver uitgesloten.

6.7 Besluit tot Gunning

Voor elke Inschrijving wordt een eindscore berekend. De Inschrijver die het hoogste totaal aantal punten heeft behaald van de subgunningcriteria 1 tot en met 5, heeft de economisch meest voordelige Inschrijving.

Indien meerdere Inschrijvers dezelfde eindscore behalen dan wordt het voornemen tot gunning vastgesteld aan die Inschrijver die voor het subgunningcriterium Prijs de hoogste score heeft behaald. Indien ook de scores welke behaald zijn voor het subgunningcriterium Prijs gelijk blijken, dan vindt een loting door een notaris plaats tussen de gelijk scorende Inschrijvers .

Indien en nadat door de Opdrachtgever een voornemen tot Gunning is vastgesteld, wordt aan alle Inschrijvers gelijktijdig via elektronische post bekend gemaakt aan welke Inschrijver de Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen. De Opdrachtgever is niet verplicht tot Gunning over te gaan.

Een Inschrijver die tegen het voornemen tot Gunning in rechte wenst op te komen, dient - op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak - niet later dan 20 dagen na het bekend maken van het voornemen tot Gunning een juridische procedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een betekende kort geding dagvaarding bij de rechtbank in het arrondissement waarin Opdrachtgever is gevestigd.

Indien geen van de afgewezen Inschrijvers binnen genoemde termijn van 20 dagen na bekendmaking van het voornemen tot Gunning een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de Opdrachtgever ervan uit dat de afgewezen Inschrijvers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van voornoemd voornemen tot Gunning.



Euro Management Consultants

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromc.nl