

Selectieleidraad

Outsourcing IT-infrastructuurdiensten en beheer
ten behoeve van Veiligheidsregio Brabant-Noord

**MEDEDINGINGSPROCEDURE MET
ONDERHANDELING**

Publicatienummer 355637

Status	Definitief
Versie	V 20220401-1
Datum	1 april 2022

Sluitingsdatum: 2 mei 2022



Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad in het kader van de Europese aanbesteding voor de Opdracht: 'Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten' van Veiligheidsregio Brabant-Noord (hierna: VRBN. Deze aanbestedingsprocedure wordt door middel van een 'mededingingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd, als aangeduid in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

De aanbesteding betreft de gunning van een de Opdracht aan één Inschrijver.

U kunt zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De uiterste datum en tijd voor het inleveren van uw Aanmelding is 2 mei 2022 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In deze Selectieleidraad treft u de informatie en instructies aan om een Aanmelding voor te bereiden en in te dienen. VRBN nodigt bedrijven uit het MKB uitdrukkelijk uit zich als Gegadigde voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure aan te melden.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

ALGEMEEN

1.1	Belangrijke adressen	5
1.2	Planning	6
1.3	Leeswijzer	6

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	VRBN	7
2.1.1	Multidisciplinaire samenwerking	7
2.1.2	Werkgebied	7
2.1.3	Wettelijke taken	8
2.2	De Afdeling I&A	8
2.3	Aanleiding	10
2.4	Architectuur-uitgangspunten	11
2.5	Sourcingstrategie VRBN en voorbehoud	13
2.6	Doelstellingen	14
2.7	Varianten	14
2.8	Kennisoverdracht	14
2.9	Bestaande situatie	15
2.9.1	Netwerkschema bestaande situatie	15
2.9.2	Werkplekapparatuur	16
2.9.3	KA-Applicaties	16
2.9.4	Bedrijfsvoeringsapplicaties	16
2.9.5	ProductiviteitsSuite	17
2.9.6	Applicatie Delivery	17
2.9.7	Backoffice	17
2.9.8	Netwerk infrastructuur	17
2.9.9	Locaties	18
2.10	Beschrijving nieuwe situatie van beheerdiensten	19
2.10.1	Dienstverlening en Beheerblokken	19
2.11	Uitgangspunten en kaders	21
2.11.1	Organisatorische uitgangspunten	21
2.11.2	Sourcingstrategie	22
2.11.3	Functionele uitgangspunten	22
2.11.4	Security uitgangspunten	23
2.11.5	Implementatie uitgangspunten	23
2.11.6	Beheer uitgangspunten	24
2.11.7	Buiten scope van de Opdracht	25
2.12	Overeenkomsten en looptijd	25

3

ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	27
3.2	Voorwaarden	28
3.2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	28
3.2.2	Elektronische communicatie via TenderNed	28
3.2.3	Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	29
3.2.4	Voorbehoud	29
3.2.5	Vergoeding	29

3.2.6	Vragenronde	29
3.2.7	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	30
3.2.8	Volledigheid en indienen aanmelding	30
3.2.9	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	31
3.2.10	Sluitingsdatum voor Aanmeldingen	32
3.2.11	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmeldingen	32
3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	32
3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	32
3.5	Aanmelding door een combinatie	33
3.6	Aanmelden met beroep op derden	33
3.7	Hulpverleners	34
3.8	Concurrentie bevorderende maatregelen	34

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	35
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	35
4.3	Selecteren gegadigden	35
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	36
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	36

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	37
5.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	38
5.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	38
5.1.3	Bewijsmiddelen	38
5.2	Geschiktheidseisen	38
5.2.1	Financiële en economische draagkracht	39
5.2.2	Technische bekwaamheid	39
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	41

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	43
6.2	Selectiebesluit	44
6.3	Vragen	44

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Begrippenkader	47
7.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	49
7.3	Referentiesjabloon	49
7.4	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	49

1

ALGEMEEN

1.1	Belangrijke adressen	5
1.2	Planning	6
1.3	Leeswijzer	6

Algemeen

1.1 BELANGRIJKE ADRESSEN

Voor u ligt de Selectieleidraad ter zake van de Opdracht 'Outsourcing IT-infrastructuurdiensten en beheer' ten behoeve van VRBN. Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet, van VRBN.

Aanbestedende dienst:

Veiligheidsregio Brabant-Noord

Directeur Veiligheidsregio Brabant-Noord: mw. drs. M.J.H. van Schaijk

Kooikersweg 2d

5223 KA 's-Hertogenbosch

www.vrbn.nl

De Europese aanbesteding wordt ten behoeve van Veiligheidsregio Brabant-Noord uitgevoerd door:

EMTIO

Joop Schuilenburg (contactpersoon)

Vlasakker 35

3124 AJ Schiedam

www.emtio.nl

1.2 PLANNING

Datum / periode	Event
1 april 2022	Aankondiging op TenderNed
15 april 2022, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Gegadigden, fase 1
21 april 2022	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 1
2 mei 2022, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst Aanmeldingen
6 mei 2022	Selectiebesluit
7 mei t/m 12 mei 2022	Bezwaartermijn
13 mei 2022	verzenden Beschrijvend Document naar geselecteerde Gegadigden
23 mei 2022, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 2
30 mei 2022	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 2
10 juni 2022, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Voorlopige Inschrijving
17 juni 2022	Aanleveren bespreekpunten door VRBN
Week 25	Verduidelijkingsronden
1 juli 2022, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Definitieve Inschrijving
7 juli 2022	Voorlopig gunningsbesluit
8 juli t/m 27 juli 2022	Bezwaartermijn
Weken 31 t/m 35	Vakantiereces
Week 36	Verificatie en contractvorming
9 september 2022	Definitieve gunning
9 september 2022	Ingangsdatum Overeenkomst

TABEL 1: PLANNING OP HOOFDLIJNEN

1.3 LEESWIJZER

In deze Selectieleidraad wordt achtereenvolgens ingegaan op het onderwerp van de aanbesteding en de te volgen procedure. Hoofdstuk 2 geeft het aanbestedingskader weer. In hoofdstuk 3 worden de procedurele voorschriften beschreven en in hoofdstuk 4 de selectieprocedure. Hoofdstuk 5 verwoordt de minimumvereisten zoals die voor potentiële Gegadigden worden gehanteerd. Hoofdstuk 6 beschrijft de selectiecriteria en in hoofdstuk 7 wordt ten slotte een opsomming gegeven van de Bijlagen. Deze Bijlagen zijn deels in aparte bestanden toegevoegd.

Speciale aandacht wordt gevraagd voor Bijlage 7.1: het begrippenkader.

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	VRBN	7
2.2	De Afdeling I&A	8
2.3	Aanleiding	10
2.4	Architectuur-uitgangspunten	11
2.5	Sourcingstrategie VRBN en voorbehoud	13
2.6	Doelstellingen	14
2.7	Varianten	14
2.8	Kennisoverdracht	14
2.9	Bestaande situatie	15
2.10	Beschrijving nieuwe situatie van beheerdiensten	19
2.11	Uitgangspunten en kaders	21

Aanbestedingskader

2.1 VRBN

Nederland is opgedeeld in 25 veiligheidsregio's. De organisatie van VRBN bestaat uit de Brandweer, GGD/GHOR, een facilitairbedrijf en het 'VRBN-deel' van de geïntegreerde Meldkamer (de ambulance- en brandweercentralisten). De burgemeesters en de portefeuillehouders volksgezondheid in de regio vormen samen het bestuur van VRBN. Multidisciplinaire samenwerkingsverband betreft de voorbereiding en inzet van verschillende crisispartners in een opgeschaalde situatie. Die partners zijn de brandweer, GGD/GHOR, de (gemeenten)bevolkingszorg, politie, meldkamer, waterschap Aa en Maas en andere betrokkenen zoals de KMar en Defensie.

VRBN biedt werk aan circa 350 medewerkers en 800 vrijwilligers. Het verloop is relatief stabiel.

2.1.1 MULTIDISCIPLINAIRE SAMENWERKING

Alle onderdelen van VRBN werken samen met een groot aantal organisaties en bedrijven, waaronder Politie, Defensie, RWS, NS en ProRail. Bij een ramp, grote brand of ernstig ongeluk krijgen medewerkers van hulpdiensten en samenwerkingspartners een rol in de crisisorganisatie, afhankelijk van wat een situatie vraagt aan kennis, mensen en materieel. Hierbij heeft VRBN de leiding en coördineert de inzet van de hulpdiensten en samenwerkingspartners. VRBN zorgt er ook voor dat hulpverleners zijn voorbereid op hun taken tijdens de rampenbestrijding en crisisbeheersing.

2.1.2 WERKGEBIED

VRBN werkt in opdracht van de elf gemeenten in de regio.

De elf gemeenten: Heusden, 's-Hertogenbosch, Vught, Boxtel, Meierijstad, Sint Michielsgestel, Bernheze, Oss, Maashorst, Boekel en Land van Cuijk zijn samen VRBN.

2.1.3 WETTELIJKE TAKEN

De taken en verantwoordelijkheden zijn verankerd in de Wet veiligheidsregio's (Wvr) en het Besluit Veiligheidsregio's, waaronder risico- en crisisbeheersing en de multidisciplinaire voorbereiding op grootschalig optreden. Een van de taken is het verbinden van een groot aantal partners in veiligheid en gezondheid en het bevorderen van de multidisciplinaire samenwerking.

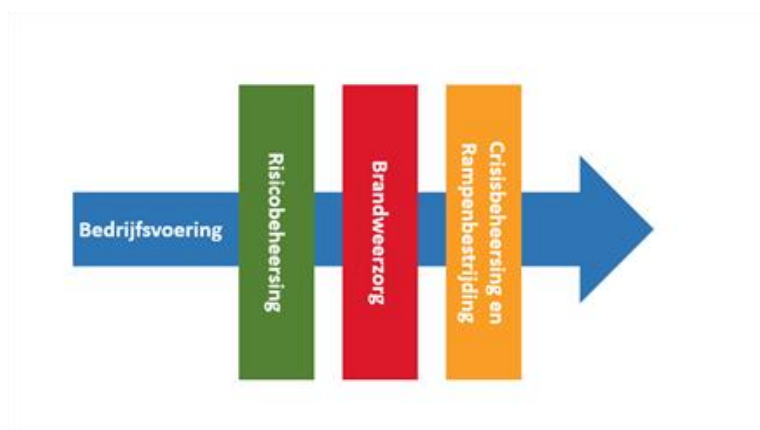
2.2 DE AFDELING I&A

Met de komst van het beleidsplan 2020-2023 is samen met het bestuur een koers vastgesteld waar de organisatie op aan moet sluiten. Als organisatie ontwikkelen we ons naar een informatie-gestuurde netwerkorganisatie, waarbij samenwerking en verbinding met partners essentieel is. Ook de organisatiestructuur heeft hierdoor een aantal veranderingen ondergaan. De behoefte ontstond om brandweezorg als totaalproces in de keten te bezien en in relatie met risicobeheersing. Ook was er de behoefte om de stap te maken naar een integrale Bedrijfsvoering, zonder tweedeling in de ondersteunende processen.

De praktijk laat zien dat er nog steeds behoefte is om een product- en proces georiënteerde organisatiestructuur te hanteren. Echter is met het beleidsplan 2020-2023 ook de noodzaak ontstaan om een programma gestuurde werkwijze toe te voegen aan het huidige organisatiemodel. Dit om meer te werken vanuit de maatschappelijke opgave en tevens om programmatisch en flexibel samen te werken met onze partners.

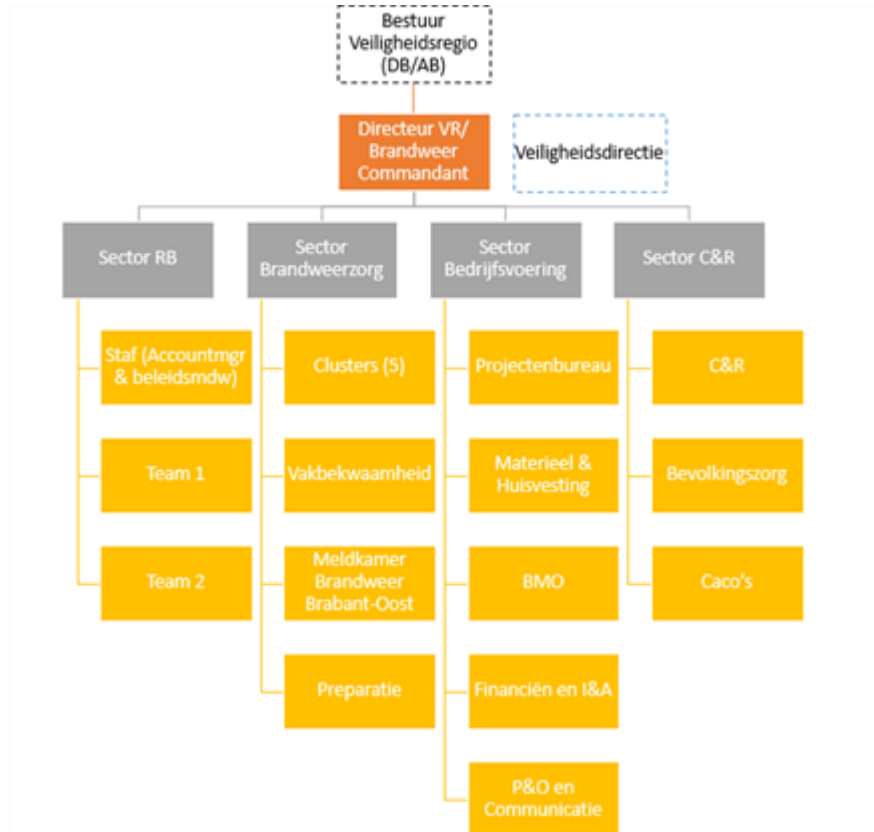
- Risicobeheersing,(opent in nieuw venster)(verwijst naar een andere website)
- Brandweezorg
- Crisisbeheersing en rampenbestrijding(opent in nieuw venster)(verwijst naar een andere website)

Dit zijn duidelijke, herkenbare proceseenheden met een goed afgebakend producten- en dienstenpakket. Daarnaast beschikt VRBN over *secundaire* hoofdprocessen die de *primaire* processen –ieder vanuit hun eigen vakgebied- ondersteunen, namelijk de sector Bedrijfsvoering.



FIGUUR 1: PRODUCT- EN PROCESGEORIËNTEERDE ORGANISATIESTRUCTUUR

Hoewel het accent ligt op de procesmatige benadering van de inrichting en werking van de organisatie, is deze procesmatige inrichting ook vertaald naar een organigram dat de hiërarchie van de nieuwe hoofdstructuur weergeeft.



FIGUUR 2: ORGANIGRAM

De afdeling I&A is onderdeel van de sector Bedrijfsvoering en omvat momenteel elf FTE in de rollen van o.a.:

- Teamleider I&A
- Contractbeheerder
- Functionaris Gegevensbescherming
- Functioneel Beheerder (2 FTE)
- Informatieadviseur (2 FTE)
- Strategisch Informatieadviseur (vacant)
- Informatiebeheerder (2FTE)
- BI Specialist (vacant)

Daarnaast is VRBN voornemens de interne dienstverlening verder te specialiseren met een interne ICT-Servicedesk waarvoor onderstaande rollen beschikbaar worden gesteld:

- Servicedesk medewerker (2 FTE) (vacant)
- Office365 specialist (vacant)

BIJDRAGE I&A AAN MISSIE EN VISIE VAN VRBN:

Informatisering & Automatisering ondersteunt de organisatie op het vlak van informatiemanagement en ICT. Dit kan beleid makend, adviserend en uitvoerend zijn, afhankelijk van het onderwerp, behoeftes en mogelijkheden.

Wij werken samen met andere afdelingen, sectoren en externe partijen om mede invulling te geven aan de missie 'samenwerken aan veiligheid'. Wij leveren een (pro)actieve bijdrage.

Wij onderhouden het contact met andere veiligheidsregio's en landelijke initiatieven op het gebied van informatievoorziening.

2.3 AANLEIDING

De huidige IT infrastructuur is volledig in eigendom van VRBN terwijl VRBN voor de housing van de door haar aangekochte server-, opslag-, back-up en back end netwerkomgevingen gebruik maakt van een extern datacenter. Het technisch beheer wordt eveneens door deze marktpartij verzorgd. De overeenkomst met deze marktpartij eindigt per 1 maart 2023, terwijl ook de respectievelijke raamovereenkomsten voor de levering van Microsoft-gebruiksrechten en de levering van IT-hardware-componenten in de loop van 2022 eindigen.

In het beleidsplan 2020-2023 is geconcretiseerd welke activiteiten moeten worden opgepakt om een informatie-gestuurde netwerkorganisatie te ontwikkelen. Verder heeft VRBN in 2020 gekozen om het 'Activiteit-Gerelateerd-Werken' (AGW) en het plaats- en tijdsafhankelijk werken toe te passen in haar werkconcept, in combinatie met de nieuwe regionale huisvestingslocaties Den Bosch en Zeeland.

De architectuur en status van de huidige IT infrastructuur vormt inmiddels niet langer voldoende basis om aan deze ambities te kunnen voldoen, noch op techniek, noch op digitale veiligheid. VRBN wenst de huidige IT infrastructuur inclusief de werkplekken om die reden te vernieuwen. Bij deze ambitie is tevens aangegeven dat de nieuwe oplossing een (public) cloud gebaseerde oplossing dient te zijn. De afdeling I&A heeft een vooronderzoek uitgevoerd waarbij het aanbod van diverse (publieke) cloud leveranciers onderzocht is. Uit dit onderzoek is gebleken dat de Microsoft cloud het beste aansluit bij de wensen van VRBN. De omvang van dit project en daarmee de impact op de organisatie is groot. Dit komt voornamelijk door het feit dat een behoorlijke stap gemaakt gaat worden in de techniek, een groot deel van de medewerkers (en enkele vrijwilligers) uitgerust gaat worden met een persoonlijk device en VRBN een grote diversiteit in digitale zelfredzaamheid kent (atypisch). Op basis van een eerder gehouden MTRV is besloten dat er een keuze komt tussen een laptop of een tablet met toetsenbord voor de medewerker (of vrijwilliger) die in aanmerking komt voor een persoonlijk device.

VRBN streeft naar:

- een IT-infrastructuur waarmee medewerkers in staat worden gesteld te kunnen gaan werken:
 - op een digitaal veilige manier;
 - als een informatie-gestuurde netwerkorganisatie;

- als activiteit gerelateerd en plaats- en tijdsafhankelijk;
- wendbaar (w.o. de mogelijkheid om laagdrempelig op en af te schalen) te zijn door vernieuwde toekomstbestendige technieken, onder andere door gebruik te maken van de Microsoft Cloud technieken zoals (Azure, Intune, Office365);
- op een omgeving waar kan worden samengewerkt, ook met externe partners;
- verdere verbetering van de continuïteit van de ICT-infrastructuur.

Met het opnieuw inrichten van de ICT-infrastructuur beoogt VRBN daarnaast verdere invulling te geven aan de ICT-strategie. Voor de eindgebruikers wil VRBN het volgende verwezenlijken:

- 1 plaats- en tijdsafhankelijk werken;
 - 2 chatfunctie/collaboratie en eenvoudig video-vergaderen;
 - 3 video kunnen afspelen, opnemen en streamen op de werkplek;
 - 4 veilig informatie uitwisselen en communiceren met (keten)partners;
 - 5 maximaal gebruik van web-based applicaties;
 - 6 informatieverstrekking tussen en naar de medewerkers en vrijwilligers via een overzichtelijk en eenvoudig beheersbare 'Sociaal Intranet' site ('Portaal');
 - 7 snel en overzichtelijk aanbieden van applicaties via de 'Sociaal Intranet' oplossing.
- En dit alles met moderne, gebruiksvriendelijke apparatuur.

2.4 ARCHITECTUUR-UITGANGSPUNTEN

VRBN kiest maximaal voor cloud-oplossingen, en is voornemens de serverruimte die nu gehouwt wordt bij de huidige dienstverlener is uit te faseren. De VRBN wil voorkomen dat een fysieke locatie single point of failure wordt voor ICT-dienstverlening.

Voor het invullen van de behoefte aan een productiviteitsuite en mobile device- en application management kiest VRBN voor Microsoft 365. Andere oplossingen zoals Google G Suite zijn overwogen maar in een eerder stadium afgefallen vanwege beperkingen op het gebied van compatibiliteit en compliance. Voor al die functies die in dit document worden gevraagd en waarvoor Microsoft 365 een oplossing biedt, geniet het de voorkeur die te gebruiken. VRBN heeft een sterke voorkeur voor het beperken van het aantal leveranciersrelaties.

Als platform voor de backend infrastructuur kiest VRBN voor een PaaS oplossing, waarbij Azure de bestemming is van de PaaS migratie.

Platform as a Service
Applicaties
Data
Runtime
Middleware
O/S
Virtualization
Servers
Storage
Netwerk

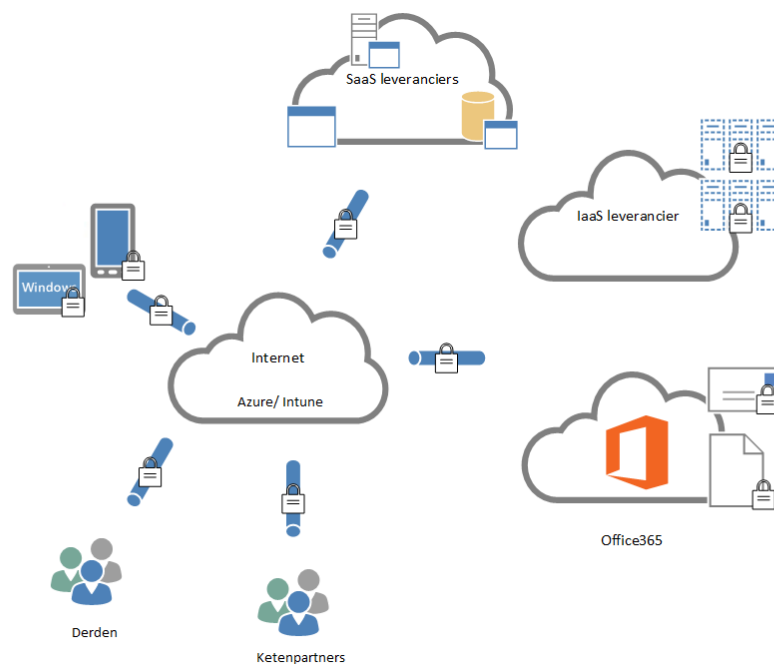
FIGUUR 3: PLATFORM AS A SERVICE

De medewerkers van VRBN willen gebruik gaan maken van een krachtige laptop/tablet hybride, die in staat zal zijn om een optimale gebruikerservaring te ondersteunen. Functies als videobellen, gebruik maken van streaming video en grafisch intensieve applicaties moeten een belangrijk deel uitmaken van deze gebruikerservaring. Deze devices zijn krachtig genoeg om zelf executieplatform te zijn voor die Applicaties die niet als dienst uit een cloud worden afgenomen. Deze devices bieden optimale ondersteuning van mobiel gebruik, maar vormen in combinatie met docking stations, monitoren en invoer apparaten die op alle flexplekken komen ook het hart van een ergonomische kantoorwerkplek.

Binnen het werkplek concept worden de medewerkers van VRBN voorzien van die applicaties en autorisaties die zij op basis van rol en functie nodig hebben. De HR database is daarvoor functioneel leidend. Daarnaast kunnen medewerkers behoefte hebben aan aanvullende autorisaties en applicaties. De medewerkers krijgen toegang tot een app- of service store waarin zij deze applicaties en autorisaties aan moeten vragen. Deze store automatiseert het autorisatieproces door, zonder tussenkomst van de dienstverlener of ICT-afdeling, de verantwoordelijke lijnmanager(s) om goedkeuring te vragen en vervolgens automatisch te applicatie of autorisatie te verstrekken aan de aanvrager.

Deels parallel aan deze aanbestedingsprocedure wordt door VRBN een separate aanbestedingsprocedure opgestart ter verkrijging van internetverbindingen en verbindingen voor vaste telefonie en mobiele spraak en internetverbindingen. VRBN is tevens voornemens een privaat APN af te nemen voor de connectiviteit van de mobiele devices.

VRBN heeft gekozen voor een 'modern workplace' architectuur die in onderstaande afbeelding vereenvoudigd is weergegeven.



FIGUUR 4: OVERZICHT ARCHITECTUUR UITGANGSPUNTEN

Momenteel beschikken 450 medewerkers/vrijwilligers over een actief netwerk account (en e-mail adres).

2.5 SOURCINGSTRATEGIE VRBN EN VOORBEHOUD

De sourcingstrategie op het gebied van applicaties is - waar mogelijk - gebruik te maken van applicaties die als SaaS-dienst worden aangeboden. Voor een deel van de primaire proces applicaties is dit reeds het geval.

De sourcingstrategie op het gebied van IT-infrastructuur is – waar mogelijk- gebruik te maken van Microsoft Azure en 365 omgevingen. Omdat de bestaande raamovereenkomst voor de levering van Microsoft-gebruiksrechten in 2022 eindigt valt de levering van deze en alle overige benodigde gebruiksrechten binnen de scope van de Opdracht. Hierbij geldt echter uitdrukkelijk dat de te contracteren Leverancier is zijn prijsaanbod op enig moment tijdens de looptijd van de Overeenkomst VRBN aan te passen naar een niveau van een door tussenkomst van VNG en/of NIPV, specifiek ten behoeve van veiligheidsregio's, gecreëerd gunstiger aanbod van Microsoft. Indien Leverancier hiertoe niet in staat is, bijvoorbeeld omdat zijn 'status' bij c.q. met Microsoft dit niet ondersteunt, dan erkent Leverancier het recht van VRBN een separate aanbestedingsprocedure voor de levering van Microsoft-gebruiksrechten uit te schrijven waar het door tussenkomst van VNG en/of NIPV gecreëerde aanbod wordt ingebracht. Leverancier verklaart zich in dat geval bereid de betreffende door hem ingezette Microsoft licenties inclusief de (inrichting van) virtuele servers aan VRBN over te dragen en erkent daarmee het recht van VRBN de (waarde van de) Opdracht gedurende de looptijd op enig moment te beperken.

Ter zake van benodigde IT-hardware-componenten, waaronder werkplek-devices en op locatie van VRBN te installeren bedrade en draadloze netwerkcomponenten geldt dat deze zowel qua levering als beheerdienstverlening tot de scope van de Opdracht behoren, terwijl de eigendom aan VRBN dient te worden overgedragen.

2.6 DOELSTELLINGEN

Deze Europese aanbesteding heeft als doel om een Inschrijver te selecteren die, binnen de gestelde kaders van kwaliteit, tijd en budget, de volgende doelstellingen voor VRBN zal realiseren:

- (i) Het tijdig realiseren en adequaat beheren van de benodigde (toekomstgerichte) IT-infrastructuur, binnen de gestelde scope en kaders (zie paragraaf 2.10), waarbij de als Beheerde Dienst ter beschikking gestelde IT-infrastructuur optimale ondersteuning biedt bij de taken, management- en ondersteunende processen van VRBN, het nemen van besluiten en het overdragen en delen van informatie.
- (ii) Het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (eindgebruikers), vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders en eindgebruikers) en optimale performance (beheerders en eindgebruikers), een en ander in relatie tot de als beheerde dienst beschikbaar gestelde IT-infrastructuur.
- (iii) Het handelen c.q. zich gedragen als een partner van VRBN: het voortdurend en aantoonbaar bijdragen aan een stabiele relatie waarbij beide partijen bereid zijn om bij tegenvallers offers te brengen voor de algehele samenwerking en die bovendien voordelen oplevert voor beide partijen.
- (iv) Het (pro)actief bieden van een pad naar zoveel als mogelijk werken vanuit de 'cloud': VRBN wenst zo goed mogelijk voorbereid te zijn op het nieuwe werken met de Microsoft Office365 diensten. In het pad naar de cloud applicaties moeten de klassieke client server applicaties ondersteund blijven.
- (v) De als Beheerde Dienst aangeboden IT-infrastructuur (waaronder 'Azure' aantallen (virtuele) servers, storage, bandbreedte) kan tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst flexibel, dat wil zeggen op basis van vooraf overeengekomen, laagdrempelige condities, snel worden op- en afgeschaald.
- (vi) Het (pro)actief bijdragen aan het beheersen en terugdringen van kosten van (het beheer van) de beschikbaar gestelde IT-infrastructuur (in de meest brede zin).

2.7 VARIANTEN

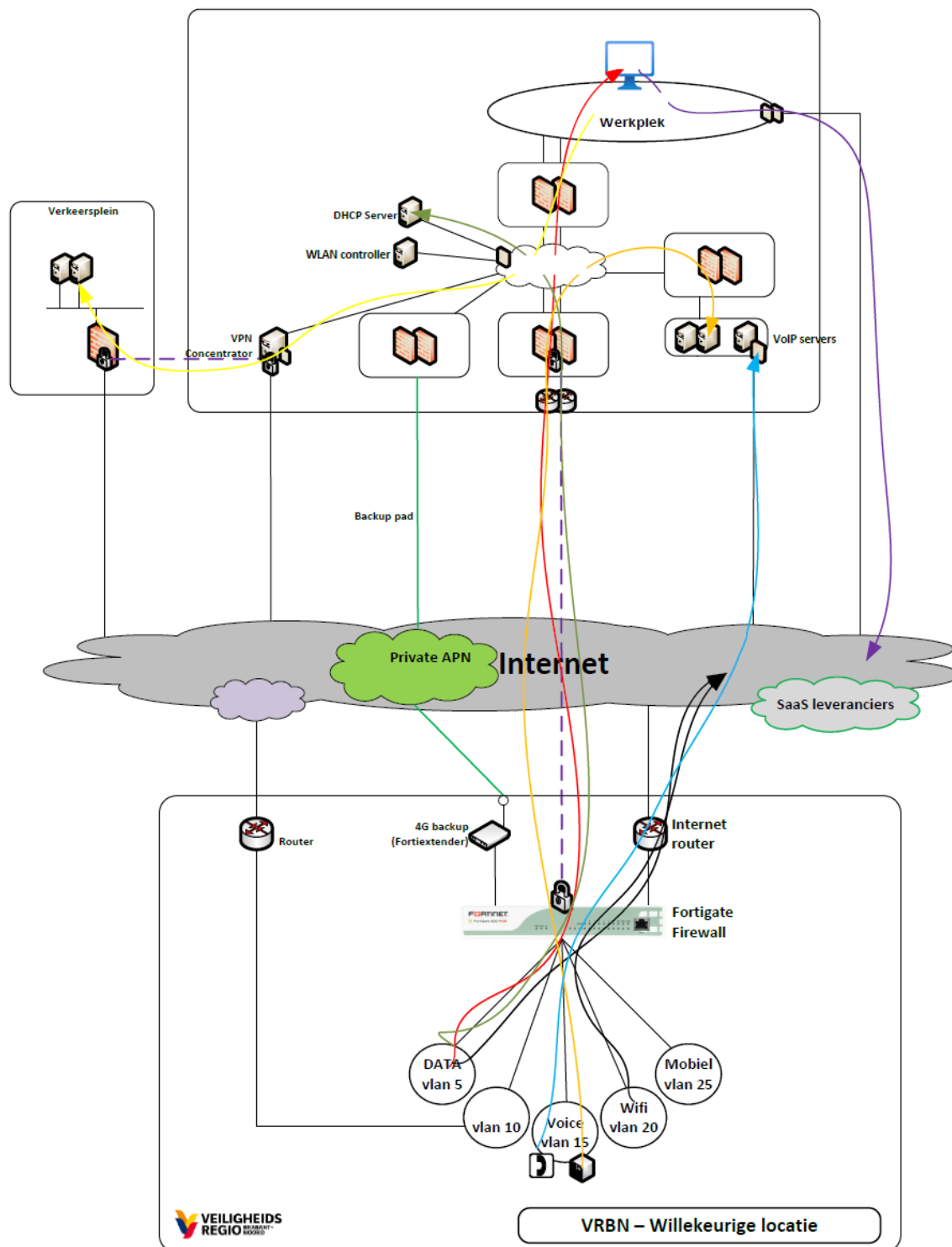
VRBN staat geen varianten toe in de zin van artikel 2.83 Aw.

2.8 KENNISOVERDRACHT

- De te selecteren Leverancier draagt de benodigde kennis ter zake van de geïmplementeerde systemen, gemigreerde data, etc., over gedurende de implementatie- c.q. transitietijd ten behoeve van het functionele beheerdomein. Deze kennisoverdracht wordt een bepalende eis voor dit beheerdomein.
- Functioneel beheerders zijn altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de implementatie als overdracht naar de staande organisatie.
- De opgedane kennis van de systemen en omgeving van VRBN gedurende de implementatie- en transitieperiode wordt blijvend toegepast door Leverancier, in een mix van operationeel/tactisch uitvoerend (door Leverancier) en een duidelijke regierol door VRBN.

2.9 BESTAANDE SITUATIE

2.9.1 NETWERKSCHEMA BESTAANDE SITUATIE



FIGUUR 5: NETWERKSCHEMA BESTAANDE SITUATIE

2.9.2 WERKPLEKAPPARATUUR

In de huidige situatie gebruikt VRBN een ruime verscheidenheid aan laptops, desktops, thin clients en tablets om de Applicaties aan te bieden bij medewerkers. Daarnaast zijn er verschillende smartphones in omloop.

De vervanging van de werkplekapparatuur en smartphones behoort niet tot de scope van de Opdracht. In onderstaande tabel is een indicatie van aantallen weergegeven.

Type/ Omschrijving	Aantal
Laptop	250
Hybrid (tablet)	260
Mini PC's (Windows 10)	145
Mobiele telefoons (Apple iOS)	420
Docking stations	240
Totaal aantal werkplekken (bureau met dock of mini PC)	385

TABEL 2: AANTALLEN WERKPLEKAPPARATUUR

2.9.3 KA-APPLICATIONS

VRBN neemt op dit moment onderstaande KA-Applicaties van Microsoft af (via de nog bestaande raamovereenkomst). Daarnaast zijn nog enkele Adobe-licenties in gebruik voor de afdeling Communicatie.

Type/ Omschrijving	Aantal
Microsoft RDS	450
Microsoft Office	450
Microsoft Exchange	465
Microsoft Project	12
Microsoft Visio	35
Microsoft Visio Pro	2
Microsoft SQL Standard 2-core	4

TABEL 3: IN GEBRUIK ZIJNDE MICROSOFT KA-APPLICATIONS

2.9.4 BEDRIJFSVOERINGSAPPLICATIONS

VRBN maakt op dit moment gebruik van onderstaande Bedrijfsvoeringapplicaties.

Bedrijfsvoeringapplicatie	Functionaliteit	Leverancier	Omgeving
AFAS (Finance & HRM)	Financieel en HRM Management Systeem	AFAS	SaaS
Alarmeringsinformatie, P2000 ect.	Alarmeringen	Ministerie van Justitie en Veiligheid	SaaS
BIG Kaleidos	Informatie databank gevaarlijke stoffen	BIG	SaaS
CARE	Berekening dekkingsplannen	Safety Consulting & Technolgy	SaaS
DOIV	Operationele Geo Informatievoorziening	Safety Consulting & Technolgy	SaaS
Drägerware	Ademlucht Testproces Managementsysteem	Dräger Nederland	Lokaal
GMS (Geïntegreerd Meldkamer Systeem)	meldingen systeem	LMS/MDC	SaaS

Bedrijfsvoeringapplicatie	Functionaliteit	Leverancier	Omgeving
Iprox (Inzetbank, Intranet)	Inter- en Intranet Content Management Systeem	Iprox	SaaS
Join	Document Management & Sjabloon Systeem	Join	SaaS
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem	Instituut Fysieke Veiligheid	SaaS
Net2 Access Control	Toegangscontrolesysteem	Paxton	Lokaal
Squit 2020 / inProces / Firstwatch	Workflow Management Systeem	Visma - Roxit	SaaS
TOPdesk	Service Management Software	TOPdesk	SaaS
Ultimo & Allutrace	Materieelbeheer	Ultimo	SaaS
Veiligheidspasport & ELO	Vakbekwaamheid Management & Elektronisch Leer Systeem	VCA	SaaS
VIK	Knooppunt Veiligheids- GEO Informatie	VIK	SaaS
VIK Geo-server (knooppunt)		Equinox	SaaS
Zoom	Videoconferentie	Zoom	SaaS

TABEL 4: OVERZICHT BEDRIJFSVOERINGSAPPLICATIES

2.9.5 PRODUCTIVITEITSSUITE

VRBN maakt gebruik van Microsoft Office als productiviteitssuite, gecombineerd met een on-premises (momenteel met meerdere klanten gedeelde) installatie van Microsoft Exchange op infrastructuur van de huidige dienstverlener. Voor het opslaan en delen van bestanden wordt gebruik gemaakt van een fileshare op de infrastructuur van de huidige dienstverlener.

2.9.6 APPLICATIE DELIVERY

VRBN maakt gebruik van een Server Based Computing platform op basis van Microsoft, Citrix en Ivanti producten voor het presenteren van Applicaties aan eindgebruikers. Dit platform is zowel vanaf het interne netwerk van VRBN toegankelijk als vanaf het internet.

2.9.7 BACKOFFICE

Alle front-end applicaties worden via een published desktop ontsloten door middel van een op Citrix Ivanti gebaseerde oplossing. De Citrix servers maken gebruik van storage aanwezig in de infrastructuur van de huidige dienstverlener. De virtuele servers zijn voornamelijk gebaseerd op Microsoft Server besturingssystemen. De primaire identiteit van medewerkers ligt vast in de (momenteel met meerdere klanten gedeelde) Microsoft Active Directory van de huidige dienstverlener.

2.9.8 NETWERK INFRASTRUCTUUR

VRBN maakt gebruik van een relatief "platte" netwerkinfrastructuur die op dit moment voor het grote gedeelte in het beheer is van de bestaande dienstverlener. De locaties worden via VPN-verbindingen van KPN/ Vodafone_Ziggo ontsloten. Diverse ketenpartners, waaronder SaaS leveranciers en zijn door middel van VPN-verbindingen gekoppeld. Deze verbindingen worden getermineerd op firewalls in beheer zijnde bij de huidige dienstverlener.

De huidige netwerkkapparatuur bestaat voornamelijk uit HP Procurve PoE 24-poort switches (16x) (enkele Cisco (4x) en/ of Aruba (2x)) met Cisco AIR accesspoints (+/- 40x) (enkele Ubiquiti UniFi (10x)).

Serveroverzicht VRBN (Virtuele Machines):

VM	CPUs	GB Memory	Provisioned GB	Functie
ECPRSVB02APP12	2	4	64,08	
ECPRSVB02APP11	4	8	148,16	ScanSys AFAS Server
ECPRSVB02APP10	2	4	64,15	MDM Server
ECPRSVB02APP9	4	8	88,14	Paxton Net2 (toegang pas beheer)
ECPRSVB02APP2	2	16	96,15	ScanSys Server
ECPRSVB02PRN2	2	16	326,14	Printerserver BBN Autostore
ECPRSVB02PRN1	2	16	326,15	Printerserver BBN SafeQ
ECPRSVB02WEB2	2	4	104,09	
ECPRSVB02WEB1	2	4	104,14	Handscanners materieelbeheer (Allutrace)

TABEL 5: VM'S

Hiernaast is er een datastorage van +/- 7 TB in gebruik voor bestandsopslag (fileshare).

2.9.9 LOCATIES

VRBN gebruikt meer dan 37 locaties variërend van een drietal werkplekken tot de hoofdlocatie met circa 100 werkplekken.

Plaats	Adres	Postcode	Verbinding
Berghem	Kloosterstraat 30	5351ER	KPN
Bericum	Runweg 25	5258 BK	KPN
Boekel	De Vlonder 64	5417DE	VFZ
Boxmeer	Frans Halsstraat 2	5831CA	VFZ
Cromvoirt	Sint Lambertusstraat 36a	5266AE	KPN
Cuijk	Gildekamp 11	5431SP	KPN
Drunen	Wilhelminastraat 9	5151BW	VFZ
Erp	Ottenstraat 2	5469CZ	KPN
Geffen	Groenstraat 19	5386KW	VFZ
Grave	Stoofweg 5	5361HZ	VFZ
Haps	Oeffeltseweg 9	5443 PJ	KPN
Heesch	De la Sallestraat 1	5384NK	KPN
Heeswijk-Dinther	Jonker Speelmanstraat 8a	5473CB	VFZ
Helvoirt	Stationsweg 2	5268BD	VFZ
Heusden	Garnizoenstraat 2	5258EK	VFZ

Plaats	Adres	Postcode	Verbinding
Liempde	Oude Postbaan 10	5298AT	VFZ
Lith	Dr. Wiegersmastraat 9a	5397 BH	VFZ
Megen	Torenstraat 4	5366BK	VFZ
Mill	Jochemsweeg 2	5451HW	KPN
Nistelrode	Heescheweg 37	5388RG	VFZ
Oeffelt	Schoolstraat 4	5441AM	VFZ
Oss	Weth. van Eschstraat 260	5342AV	VFZ
Ravenstein	Veersingel 2	5371EA	VFZ
Rosmalen	Burg. de Mazairaclaan 131	5241NE	VFZ
Schaijk	Schutsboomstraat 94	5374CD	VFZ
Schijndel	Kerkendijk 57	5482KG	KPN
s-Hertogenbosch	Vogelstraat 45	5212VL	VFZ
s-Hertogenbosch	Kooikersweg 2	5223KA	KPN
Sint Anthonis	Breestraat 1a,	5845AX	VFZ
St. Michielsgestel	Schijndelseweg 38b	5271SB	VFZ
Sint Oedenrode	Van Rijckevorsse Van Kessellaan 1	5491GD	KPN
Uden	Leeuweriksweg 4	5402XD	KPN
Uden	Udenseweg 3	5405PA	VFZ
Veghel	Stadhuisplein 2	5461KS	KPN
Vierlingsbeek	Molenweg 8c	5821EA	KPN
Vlijmen	Burg. Zwaansweg 2a	5251 CJ	KPN
Vught	Kettingweg 7a	5261 LG	KPN
Wanroij	Peelstraat 2c	5446 PJ	VFZ
Zeeland	Langenboomseweg 71b	5411AT	VFZ

2.10 BESCHRIJVING NIEUWE SITUATIE VAN BEHEERDIENSTEN

2.10.1 DIENSTVERLENING EN BEHEERBLOKKEN

Met de ingang van de nieuwe Overeenkomst zal onderstaande verdeling in beheer, onderhoud en ontwikkeling van toepassing zijn:

Continuïteit waarborgen van bedrijfsprocessen met ICT							
Servicedesk 1ste lijn gebruikers-ondersteuning	Bedrijfsapplicaties Functioneel (SaaS, PaaS, IaaS)	Bedrijfsapplicaties Technisch beheer (SaaS, PaaS, IaaS)	Beheer Microsoft Azure diensten (o.a. Intune, Autopilot)	Back-up & Restore	Beschikbaarheid, Security & Informatieveiligheid	Innovatie	
Servicedesk 2de lijn ondersteuning	Office365 (o.a. SharePoint, Teams, Ondrive)						
On-site support							
Intune beheer mobiele/ vaste werkplekken	Werkplekomgeving Windows 10/11, Intune, Autopilot, AAD						
Intune beheer mobiele telefoons							
Vaste telefonie	Virtuele Serveromgeving (IaaS, PaaS) (Microsoft Azure Public Cloud)						
Devices	MS SQL Databases (Micrososft Azure Public Cloud)	Dataopslag (Micrososft Azure Public Cloud)					
Printers (Multifunctionals)	Netwerkinfrastructuur WAN/ Internet	Netwerkinfrastructuur LAN/ Wifi (configuratie & beheer)					
Installatie, configuratie en beheer & ondersteuning en onderhoud door Opdrachtnemer		Beheer & Ondersteuning door Opdrachtgever (VRBN)		Beheer & Ondersteuning door Derden			

FIGUUR 6: OVERZICHT DIENSTVERLENING EN BEHEERBLOKKEN

Toelichting op het figuur:

- De **Blauw** gearceerde blokken worden door Leverancier beheerd.
- De **Geel** gearceerde blokken worden door VRBN zelf beheerd.
- De **Oranje** gearceerde blokken worden door een derde partij, in opdracht van VRBN beheerd.

Enkele blokken zijn dubbel gearceerd welke extra toelichting nodig hebben. Hieronder een beschrijving van de betreffende blokken en specifieke onderdelen.

Oranje/ Blauw gearceerde velden:

- Printers (multifunctionals): deze multifunctionals worden afgenomen bij een derde leverancier en worden op hardware onderhouden door de derde leverancier. Tevens wordt de (cloud) print functionaliteit technisch beheerd door de derde leverancier. De Leverancier dient zorg te dragen voor de printmogelijkheid op de werkplekken van VRBN.
- Bedrijfsvoeringapplicaties Technisch beheer (SaaS, IaaS, PaaS): Bedrijfsvoeringapplicaties afgenomen bij een derde dienstverlener worden technisch beheerd door dezelfde partij. Deze applicaties worden als link aangeboden via de nieuw in te richten 'Sociaal Intranet' portaal, welke buiten scope van deze Opdracht valt. Mocht het noodzakelijk zijn om van de applicatie een gepubliceerde applicatie te maken (in welke vorm dan ook) valt dit onder de verantwoording van de Leverancier. Tevens dient de Leverancier er in samenwerking met de derde dienstverlener voor zorg te dragen dat er zo veel als mogelijk gebruik kan worden gemaakt van Single Sign-On (SSO) functionaliteit.

- Beschikbaarheid & Informatieveiligheid: VRBN heeft een situatie voor ogen waar een derde partij meekijkt in de Informatieveiligheid van de omgeving. Er zal periodiek (nog af te spreken) inzicht worden gegeven in de monitoring/constateringen en acties die zijn genomen.

Geel/ Blauw gearceerde velden:

- Continuïteit waarborgen van bedrijfsprocessen met ICT: beide partijen (zowel VRBN als Leverancier) zijn in goed partnerschap verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening.
 - VRBN heeft hierin de lead. Zij stemt met haar organisatie af welke ICT-middelen worden ingezet ter ondersteuning van de business.
 - Leverancier adviseert hoe deze ICT middelen het best kunnen worden ingezet.
- Office365: Voor het beheer van Office365 heeft Opdrachtgever om gezamenlijk te bepalen welke acties door een 1^{ste} lijn ICT Servicedesk en Office365 specialist kunnen worden uitgevoerd, en wat geadviseerd door een dienstverlener dient te worden uitgevoerd.
- Innovatie: hierbij gaat het over de ontwikkel- en applicatieomgeving van VRBN, maar ook over het voorbereiden en implementeren en beheren (van het resultaat) van de voorgenomen projecten.
- Werkplek hardware: de levering, het onderhouden en verlenen van garantie is onderdeel van de raamovereenkomst van VRBN met de hardware-leverancier (derde). De Leverancier is verantwoordelijk voor integratie en beheer. De (her-)installatie van werkplekken valt onder de verantwoordelijkheid van de VRBN.

2.11 UITGANGSPUNTEN EN KADERS

Hieronder worden de uitgangspunten en kaders weergegeven, de 'vertrekcriteria' voor de Opdracht.

2.11.1 ORGANISATORISCHE UITGANGSPUNTEN

- 1 De als Beheerde Dienst aangeboden systemen moeten kunnen blijven voldoen aan de veranderende vereisten voor de informatiesystemen van de VRBN in termen van capaciteit, beschikbaarheid en performance.
- 2 De gegevens die op de systemen worden opgeslagen en worden verwerkt bevinden zich en worden verwerkt op locaties die binnen de Europese Economische Ruimte vallen.
- 3 De productieomgeving is gedurende 24 * 7 beschikbaar waarbij de Leverancier wordt geacht een optimaal beschikbaarheidspercentage te bieden (zowel door ontwerp als door service levels) dat de Leverancier zelf aanbeveelt, daarbij uitdrukkelijk rekening houdend met de kerntaken die de VRBN uitoefent en de wens van medewerkers en klanten van de gemeente om te allen tijde, dat wil zeggen op alle momenten van een etmaal, systemen van VRBN te kunnen benaderen c.q. raadplegen c.q. te gebruiken.
- 4 Leverancier levert zijn IT-infrastructuur en -beheerdiensten op basis van Microsoft (public) cloud (w.o. Azure en Microsoft365).
- 5 VRBN verwacht van de Leverancier de rol van ICT-partner die:

- > meedenkt vanuit het belang van VRBN met betrekking tot de kerntaken: voorkomen en bestrijden van branden, crisisvoorbereiding, beheersing en bestrijding van rampen;
 - > zich gedraagt als de interne IT automatiseringsafdeling van VRBN;
 - > een vaste contactpersoon benoemt die zich inzet om mee te denken over ICT vraagstukken met de regiefunctie binnen de gemeente.
- 6 De mogelijkheid om de 1^e lijns-ondersteuning buiten kantoortijden te kunnen verrichten.
 - 7 De helpdesk van VRBN dient functioneel aan te sluiten op de helpdesk van Leverancier: de 1^e lijns-helpdeskfunctie van VRBN moet in staat zijn zelfstandig 70-80% van de 1^e lijnsmeldingen op te lossen.
 - 8 Een duidelijk overzicht in kosten voor gebruik, beheer, uitbreiding, licenties, service en support (PDC).
 - 9 Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht VRBN dat hij:
 - > tijdig nieuwe IT-ontwikkelingen (mede gelet op het gebruik/verbruik van data) signaleert en veranderende inzichten op de IT-markt toepast in (upgrades van) zijn aanbod en hierover periodiek met VRBN overleg voert;
 - > zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden en best practices;
 - > innoveert en ontwikkelt, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken.

2.11.2 SOURCINGSTRATEGIE

VRBN staat open voor het gebruik van clouddiensten en volgt in beginsel een cloud-strategie gebaseerd op Azure, gecombineerd met een modern workplace, het aspect informatiebeveiliging daar steeds uitdrukkelijk bij afwegend.

2.11.3 FUNCTIONELE UITGANGSPUNTEN

1. De virtuele servers zijn in capaciteit en performance schaalbaar aan veranderende organisatie eisen zonder onderbreking van het productieproces. Het gebruik van trend monitoring wordt toegepast voor het maken van voorspellingen op termijn.
2. End to end monitoring, operationele regie en verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid, correcte werking van de IT-infrastructuurdiensten en effectieve uitvoering van de Beheerde Diensten.
3. Synchronisatie van mobiele devices met Microsoft Exchangeserver via wifi/GPRS/UMTS/4G (of opvolgers daarvan).
4. Uitvoering van backup heeft een minimale impact op de performance van de productieomgeving.
5. Voor de backup moet een retentietijd gehanteerd worden van 28 dagen met per dag een herstelmoment.
6. Er is een gedocumenteerde disaster recovery procedure bij uitval. De recovery time objective is maximaal 24 uur. De recovery point objective is maximaal 24 uur maar het is wenselijk om deze zo klein mogelijk te maken.
7. Werkplekken ondersteunen tijd-, plaats- onafhankelijk werken inclusief onderling communiceren/digitaal vergaderen en de gehele set aan applicaties van VRBN.
8. Er is één centrale applicatie aanwezig waarbinnen SSO (Single Sign On) kan worden ingeregeld voor nader te bepalen applicaties.

9. Regievoering op alle bestaande en nieuw aan te vragen netwerkverbindingen van alle vestigingen.
10. De Leverancier stelt een koppeling met zijn ticketsysteem voor de registratie en afhandeling van ICT meldingen met het ticketsysteem van VRBN (Topdesk) beschikbaar voor behandelaars van VRBN.

2.11.4 SECURITY UITGANGSPUNTEN

- 1 De systemen zijn beveiligd tegen malware (w.o. gijzelsoftware) en vulnerabilities. Er is een change management procedure beschikbaar.
- 2 De Leverancier draagt er in het kader van zijn te implementeren en te beheren oplossing zorg voor dat VRBN zich zoveel mogelijk kan conformeren aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), de **Inkoopvoorwaarden Cybersecurity Overheid**¹, de eisen worden in de aanloop naar de volgende fase van de aanbestedingsprocedure 'op maat' gemaakt voor dit project, zonder deze als bijlage bij het Beschrijvend Document worden gevoegd), en de Veiligheidsregio's Referentie Architectuur (VeRA) en dat VRBN daarbij aantoonbaar in control is.
- 3 De leverancier beschikt over een SIEM/SOC oplossing waaraan logbronnen van (nieuw) in gebruik te nemen applicaties kunnen worden toegevoegd en illustreert adequate monitoring op basis voldoende logbronnen en use cases.

2.11.5 IMPLEMENTATIE UITGANGSPUNTEN

- 1 Leverancier stelt (tijdens de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure) een oplossingsvoorstel alsmede een transitieplan voor om de huidige IT-omgeving over te zetten naar de nieuwe omgeving. Onderbreking van de productieomgeving wordt tot een minimum beperkt met een maximale downtime van vier uur (zoveel mogelijk buiten kantoor tijden).
- 2 De Leverancier draagt zorg voor de probleemloze overgang van de huidige situatie naar de door Leverancier aangeboden nieuwe situatie voor wat betreft IT-omgeving (IT-infrastructuur, Applicaties en data), inclusief eventuele benodigde conversie van data:
 - a. systeeminrichting en configuraties van alle benodigde IT-infrastructuur, daarbij rekening houdend met het autorisatie-beleid binnen VRBN, waarbij apparatuur wordt opgenomen in een actieve bewakingsoplossing met betrekking tot informatiebeveiliging (een kwetsbaarheden-scan-oplossing);
 - b. met een standaard NaWas voor de internetvoorziening;
 - c. monitoring op de overgang van het internet zodat het inkomende en uitgaande netwerkverkeer of malafide datastromen worden gecontroleerd;
 - d. alle migraties/conversies (conversieprogrammatuur en conversie zelf), inclusief afstemming/ planning met applicatieleveranciers;
 - e. alle (netwerk)koppelingen en integratie met transportdiensten (WAN, etc.). Het betreft hier nieuwe verbindingen naar de door Leverancier te leveren

¹ voornamelijk wordt uitgegaan van de onderwerpen: 'algemene ketenpartners, clouddiensten, communicatievoorzieningen, serverplatform, toegangsbeveiliging, en het algemeen privacy-supplement'; de eisen worden in de aanloop naar de volgende fase van de aanbestedingsprocedure 'op maat' gemaakt voor dit project, zodat deze als bijlage bij het Beschrijvend Document worden gevoegd.

hosting/clouddiensten. Alle verbindingen tussen de bestaande locaties zijn niet in scope van de Opdracht, met uitzondering van verbindingen die nodig zijn ter ondersteuning van applicaties zoals ESB, en (Digi)koppelingen met landelijke voorzieningen;

- f. inrichting in alles is volgens 'Security by Design' en 'Security by Default';
 - g. training van werkplekbeheer voor het opvangen van vragen van de eindgebruikers. Het geven van een basis training aan eindgebruikers van de nieuwe omgeving inclusief de KA-applicaties op basis van 'train the trainer'.
- 3 Geen verlies van data, performance en compatibiliteit van de nog actieve productie-omgeving.
 - 4 De Leverancier stelt alle benodigde infrastructuurcomponenten ter beschikking als Beheerde Dienst) voor het verwerken, opslaan en transporteren van digitale gegevens (data), dat wil zeggen alle (web)server, backup en storage oplossingen (bijvoorbeeld restore on demand/single file restore), inclusief operating systems, databases en virtualisatiesoftware, beveiligingscomponenten, netwerkfaciliteiten (WAN/LAN), werkplekvoorzieningen en overige faciliteiten die vereist zijn voor VRBN om haar (IT) dienstverlening en Bedrijfsvoeringsapplicaties te testen, te leveren, te monitoren, te beheersen en te ondersteunen.
 - 5 De Leverancier draagt zorg voor operationele afstemming met derde partijen voor de transitie/migratie, het implementeren van nieuwe diensten en het oplossen van incidenten.
 - 6 De transitie wordt qua timing in overleg met VRBN uitgevoerd en de fasering zal in de definitieve versie van het transitieplan na onderling overleg tussen VRBN en Leverancier worden vastgesteld.
 - 7 Het transitieproces behelst het realiseren en inbedden van veranderingen als gevolg van de nieuwe informatievoorziening. De implementatie wordt grofweg ingedeeld in de volgende fasen:
 - > Voorbereiden/inventariseren (dit is onderdeel van de concretiserings-verificatiefase van de aanbesteding)
 - > Ontwerp
 - > Inrichten
 - > Testen
 - > Aanpassen
 - > Motiveren/trainen (eind)gebruikers
 - > In gebruik nemen
 - > Continu verbeteren

2.11.6 BEHEER UITGANGSPUNTEN

1. Alle infrastructuurcomponenten, als Beheerde Dienst aangeboden, worden onderhouden door Leverancier.
2. Een beschikbaarheid van de IT-infrastructuur gedurende 7*24 uur en 99,95% per maand.
3. Onderhoud wordt uitgevoerd door gecertificeerde engineers van Leverancier.
4. De configuratie van vaste en mobiele werkplekken zoals laptops en smartphones worden beheerd door de Leverancier.

5. De verantwoording voor de softwarematige beschikbaarheid van printers wordt belegd bij de Leverancier waarbij, zonodig, voor multi-functionals gebruik kan worden gemaakt van bestaande onderhoudscontracten van VRBN, terwijl de overige kantoorprinters eigendom zijn van VRBN zonder onderhoudscontract. Het verzorgen van de beschikbaarheid voor verbruiksmaterialen zoals toners en papier valt buiten de scope.
6. Voor de uitvoering van beheer door de Leverancier verwacht VRBN dat hij:
 - a. in beginsel een service window hanteert voor gepland onderhoud van de kantoorautomatisering van 1 avond per maand van 18:00 tot 22:00 uur (zulks na overleg met VRBN);
 - b. dat er op prio 1 meldingen binnen 30 minuten wordt gereageerd met een oplostijd van maximaal 4 uur;
 - c. een proactieve en voortdurende adviesrol uitoefent ter zake van kostenbeheersing, daarbij onder meer adviserend omtrent de vanuit kostenoverwegingen meest efficiënte dataopslag, cpu-gebruik, licentiemodellen, bandbreedte, etc..
 - d. Leverancier fungeert als single point of contact voor het melden van incidenten door helpdesk-medewerkers van VRBN (ook ter zake van derden-contracten).

2.11.7 BUITEN SCOPE VAN DE OPDRACHT

- Onderhoud en uitleveren (mobiele) telefonie (inrichting is wel binnen scope van de Opdracht)
- Levering van Bedrijfsvoeringapplicaties
- Levering van printers en multi functionals
- Eerstelijns servicedesk binnen kantooruren
- Functioneel beheer
- LAN-bekabeling (met uitzondering van patchwerk door helpdesk VRBN op aansturing van Leverancier)
- Projecten en niet-standaard changes vallen binnen de scope van de Opdracht maar betreffen 'meerwerk' en worden niet meebegroet in de Inschrijving.
- Thuiswerkplekken, voor zover niet door VRBN geleverd en/of beheerd

2.12 OVEREENKOMSTEN EN LOOPTIJD

VRBN gunt de Opdracht voor onbepaalde tijd. Dit is uiteraard niet hetzelfde als 'onbeperkt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie en de geschatte gemiddelde life time cycle van IT-infrastructuurdiensten hanteert VRBN de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 9 september 2022 (zie ook tabel 2 in paragraaf 1.2: planning op hoofdlijnen).
- VRBN garandeert een looptijd van vijf jaar, uiteraard onder voorbehoud van het algemene recht van VRBN de Overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vijf jaar bestaat er voor VRBN gedurende een periode van twee jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te

beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van twaalf maanden in acht genomen. VRBN kan dus voor het eerst op 8 september 2026 opzeggen (waardoor de Overeenkomst per 9 september 2027 zou eindigen).

- Na afloop van deze twee jaar bestaat er voor beide partijen het recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. De partij die wenst op te zeggen neemt hiervoor een termijn van twaalf maanden in acht.

Naast de Overeenkomst zal een Verwerkersovereenkomst conform het model van VNG worden gesloten.

Op de Overeenkomst zijn tevens de bepalingen van GIBIT2020 van toepassing, waarbij in plaats van artikel 6, Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen, de Veiligheidsregio ICT-kwaliteitsnormen, versie maart 2021, van toepassing zijn.

Met de als tweede in de aanbestedingsprocedure geëindigde Inschrijver zal een Wachtkamerovereenkomst worden aangegaan met een looptijd van twaalf maanden.

De juridische voorwaarden worden in de tweede fase van deze aanbestedingsprocedure, de consultatiefase, beschikbaar gesteld aan de drie geselecteerde Inschrijvers.

De Inschrijver dient in de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure een concept Service Level Agreement (SLA) aan te leveren, die door het projectteam zal worden beoordeeld aan de hand van het gunningsmodel (beste prijs – kwaliteitsverhouding).

3

ALGEMENE
VOORSCHRIFTEN

3.1	Aanbestedingsprocedure en procesgang	27
3.2	Voorwaarden	28
3.3	Beoordeling van de Aanmeldingen	32
3.4	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	32
3.5	Aanmelding door een combinatie	33
3.6	Aanmelden met beroep op derden	33
3.7	Hulpleveranciers	34
3.8	Concurrentie bevorderende maatregelen	34

Algemene voorschriften

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed. VRBN gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- De Aanmelding betekent dat de Gegadigde instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde (met uitzondering van eventuele licentie bepalingen van partners/onderaannemers ter zake van Basisprogrammatuur) zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

3.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PROCESGANG

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een 'mededingingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 van de (nieuwe) Aanbestedingswet 2012.

De aankondiging van deze opdracht is op 1 april 2022 op TenderNed gepubliceerd.

VRBN wil aan de hand van deze Selectieleidraad komen tot een kwalificatie en nadere selectie van drie Gegadigden. De wijze waarop deze selectie plaatsvindt is in de paragrafen 5 en 6 beschreven.

VRBN wenst maximaal functioneel behoefte te stellen en stelt om die reden geen programma van eisen op. In deze Selectieleidraad is de bestaande IT-omgeving beschreven. Dit betreft de bestaande IT-infrastructuur die zich binnen de scope van de Opdracht bevindt en ter zake waarvan Leverancier wordt geacht een vervangende oplossing te leveren.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving (EMVI), gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding, hetgeen in het Beschrijvend Document nader wordt toegelicht.

Voor deze aanbesteding is een projectteam samengesteld waarin de volgende deskundigen zijn vertegenwoordigd:

- Teamleider Bedrijfsvoering
- Programmamanager
- Informatiemanager
- Privacy & Security specialist
- Specialist infrastructuur
- Coördinator beheer
- Inkoopspecialist
- Procesbegeleider/IT-jurist/aanbestedingsjurist

3.2 VOORWAARDEN

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van VRBN en aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen van de selectiefase gestelde voorwaarden.

3.2.1 KEUZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

VRBN heeft gekozen voor de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat de Opdracht vanwege specifieke omstandigheden die verband houden met de complexiteit niet kan worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen.

3.2.2 ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE VIA TENDERNEED

VRBN kiest er in deze aanbesteding voor om de schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden.

Om die reden:

- zijn de Selectieleidraad en alle Bijlagen via TenderNed toegankelijk gemaakt;
- dienen verzoeken om inlichtingen uitsluitend via TenderNed te worden ingediend;
- zullen Nota's van Inlichtingen en alle overige documenten uitsluitend via TenderNed worden verspreid;
- dient Gegadigde zijn Aanmelding via TenderNed in te dienen;
- vindt alle overige schriftelijke communicatie met de Gegadigden en Inschrijvers (tijdens de gunningsfase) via TenderNed plaats.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kan Gegadigde direct contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

3.2.3 COMMUNICATIE MET BETREKKING TOT DEZE AANBESTEDING

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van VRBN, een van de deelnemers en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

3.2.4 VOORBEHOUD

De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de huidige en op dit moment bekende toekomstige situatie bij VRBN. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Selectieleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Aanmeldingen.

VRBN behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens behoudt VRBN zich het recht voor om de overeenkomst partieel te gunnen indien de situatie bij VRBN zodanig wijzigt dat gunning van de volledige opdracht niet (meer) mogelijk is. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in de voornoemde gevallen geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade in het kader van deze aanbesteding. Door het indienen van een Aanmelding verklaart de Gegadigde zich akkoord met deze voorwaarde.

3.2.5 VERGOEDING

VRBN kent na afloop van de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure aan de geselecteerde Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de (definitieve) Inschrijving niet de vanuit economisch oogpunt meest voordelig Inschrijving hebben ingediend, gelet op de beste prijs – kwaliteitsverhouding, een eenmalige inschrijfvergoeding toe van € 4.000,- exclusief btw.

3.2.6 VRAGENRONDE

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen bij de beoordeling. De Gegadigde dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer.

Vragen die tijdig zijn ingediend zullen schriftelijk en anoniem worden beantwoord in een Nota van inlichtingen. Deze Nota van inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan alle potentiële Gegadigden. De Nota van inlichtingen maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze Selectieleidraad. VRBN publiceert de Nota van inlichtingen uiterlijk op de datum als opgenomen in de planning. De Nota van inlichtingen vormt samen met deze Selectieleidraad het enige uitgangspunt van deze aanbesteding. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.2.7 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. VRBN verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 3.2.6 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om VRBN in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. VRBN verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

3.2.8 VOLLEDIGHEID EN INDIENEN AANMELDING

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Gegadigde wordt verzocht alle in deze Selectieleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Gegadigde bevoegd te zijn tot het aangaan van de in deze Selectieleidraad bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Aanmelding dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: beschrijving samenwerking (indien van toepassing); eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding; en volmacht (indien van toepassing).	Vrij
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Pdf (volgens Bijlage 7.2)
103xVerklaring-tbs_<naam Gegadigde>	Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 103a, 103b, etc.	Bijlage 7.4

104Beantwoor- dingvragen_<naa m Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 6.3	Vrij
105xReferentie- sjabloon	Ingevulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Bijlage 7.3
106Uittreksel- Handelsregister_< naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragraaf 3.2.11)	vrij

TABEL 4: INLEVERINSTRUCTIE

VRBN behoudt zich het recht voor om een onvolledige Aanmelding niet verder in behandeling te nemen.

De Aanmelding dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de gegevens uit het handelsregister. In geval een combinatie een Aanmelding indient dan dient de Aanmelding door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Aanmelding toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.2.9 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de VRBN niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van de VRBN.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt (gedeeld) eigendom van VRBN. VRBN zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij de Gegadigde anders vermeldt.

De Gegadigde bevestigt door het indienen van een Aanmelding dat de accountmanager en alle medewerkers die tijdens het aanbestedingstraject en in een eventuele latere fase van uitvoering van de dienstverlening contact hebben met de medewerkers van VRBN de Nederlandse taal beheersen.

Alle correspondentie en documentatie die door VRBN wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Gegadigden wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld.

Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, etc. In voorkomend geval kan VRBN om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

3.2.10 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is **2 mei 2022, om 12:00 uur Nederlandse tijd**. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

3.2.11 VOORSCHRIFTEN BETREFFENDE DE WIJZE VAN INDIENING VAN DE AANMELDINGEN

- De Aanmelding (inclusief de te overleggen ingevulde Bijlagen en bijbehorende documenten) dient uitsluitend via TenderNed in Pdf-formaat te worden aangeleverd.
- De Aanmeldingsbrief dient ondertekend te zijn door (een) rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger van de Gegadigde. Dit wordt na bekendmaking van het resultaat van beoordelen geverifieerd aan de hand van het door Gegadigde ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en het te verstrekken uittreksel uit het Handelsregister. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken.
- De Gegadigde dient voor het aanleveren van de gevraagde informatie gebruik te maken van de formulieren die daarvoor bestemd zijn (zie Bijlagen). Antwoorden die ingediend worden in afwijkende formats kunnen worden uitgesloten van beoordeling.

3.3 BEOORDELING VAN DE AANMELDINGEN

Na de sluitingstermijn wordt de aanmeldingskluis in TenderNed geopend en worden de Aanmeldingen beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om op de datum opgenomen in de planning de beoordeling af te ronden en de Gegadigden schriftelijk van het resultaat van beoordelen in kennis te stellen.

3.4 HERSTEL VAN FOUTEN EN OMISSIES, VERDUIDELIJKING

VRBN verklaart Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Selectieleidraad ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Mocht blijken dat in een Aanmelding informatie ontbreekt, dan kan VRBN besluiten om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek (alleen bij kleine omissies kan VRBN om aanvulling verzoeken). VRBN is daartoe op geen enkele manier verplicht. VRBN behoudt zich tevens het recht voor om verduidelijking, toelichting of aanvulling van een Aanmelding of andere informatie te vragen, dit ter uitsluitende beoordeling door VRBN. VRBN is ook daartoe op geen enkele manier verplicht.

VRBN kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan VRBN die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

De Gegadigde dient binnen de door VRBN aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.5 AANMELDING DOOR EEN COMBINATIE

Een combinatie bestaat uit meerdere hoofdaannemers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel 2, 4 en 5 van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 7.4 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van VRBN. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens VRBN in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomsten en uitvoeringsovereenkomsten voortvloeiende verplichtingen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

3.6 AANMELDEN MET BEROEP OP DERDEN

Gegadigde kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 7.4).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Hulpleverancier dient Gegadigde in Deel 2, 4 en 5 het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen Gegadigde een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Raamovereenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van VRBN. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan VRBN.

Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens VRBN in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.7 HULPLEVERANCIERS

Gegadigde dient in zijn Aanmelding tevens op te geven of, en zo ja wie, Gegadigde voornemens is voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten als Hulpleverancier(s). Een Hulpleverancier is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Opdracht.

Een Hulpleverancier is, gelet op de AVG, ook een door Leverancier ingehuurde ZZP'er.

Het wijzigen van een Hulpleverancier gedurende de aanbestedingsprocedure (dus na afloop van de selectiefase) of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van VRBN. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan VRBN. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens VRBN in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.8 CONCURRENTIE BEVORDERENDE MAATREGELEN

Een geïnteresseerde onderneming kan zich slechts eenmaal als Gegadigde aanmelden, alleen of als deelnemer aan een combinatie. Een geïnteresseerde onderneming kan zich niet tegelijk als hoofdaannemer aanmelden en als Hulpleverancier in een verhouding hoofdaannemer (Gegadigde) en één of meerdere Hulpleveranciers. Een Hulpleverancier kan meerdere malen deelnemen als Hulpleverancier bij verschillende hoofdaannemers (Gegadigden).

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	35
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	35
4.3	Selecteren gegadigden	35
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling	36
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	36

Selectieprocedure

Omdat het een mededingingsprocedure met onderhandeling betreft, is de procedure in twee fases gesplitst. De eerste fase, waarin de partijen worden geselecteerd, is openbaar. In de tweede fase worden de geselecteerde partijen uitgenodigd voor het indienen van een eerste en daarna een definitieve Inschrijving. Hieronder vindt Gegadigde informatie over de selectieprocedure.

4.1 BEOORDELING VAN DE AANMELDING

De ontvangen Aanmeldingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De beoordeling bestaat uit een aantal stappen:

- 1 vaststellen van de volledigheid en juistheid van de Aanmelding;
- 2 beoordelen dat uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde voldoet aan de geschiktheidseisen uit hoofdstuk 5;
- 3 selecteren Gegadigden;
- 4 bekend maken resultaat van de beoordeling.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat de Aanmeldingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, wordt beoordeeld of geen van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is en of de Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

4.3 SELECTEREN GEGADIGDEN

Indien de toets zoals bedoeld in paragraaf 4.1 niet leidt tot uitsluiting c.q. ongeldigverklaring, wordt de Aanmelding verder inhoudelijk beoordeeld. Er worden maximaal drie Gegadigden geselecteerd voor deelname aan de consultatie- en onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, VRBN het aantal

gegadigden tot drie zal terugbrengen op basis van de selectiecriteria. De selectiecriteria zijn in hoofdstuk 6 beschreven.

4.4 BEKEND MAKEN RESULTAAT BEOORDELING

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling.

De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze worden uitgenodigd tot deelname van de consultatieronden. Zij ontvangen daartoe het Beschrijvend Document.

De Gegadigden die niet voldoen of niet zijn geselecteerd worden daar schriftelijk over geïnformeerd. Zij ontvangen schriftelijk de resultaten van de uitgevoerde selectiebeoordeling, inclusief de individuele plaats in de rangorde.

VRBN is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Gegadigden bekend te maken.

4.5 OPVRAGEN BEWIJSMIDDELEN

VRBN kan gebruik maken van de mogelijkheid om naar aanleiding van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument de vooraf benoemde bewijsmiddelen op te vragen ter verificatie. In paragraaf 5.1.3 staat vermeld welke bewijsmiddelen VRBN in dat geval op zal kunnen vragen.

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	37
5.2	Geschiktheidseisen	38
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	41

Eisen ten aanzien van de Gegadigde

De Gegadigden worden op basis van de ingediende Aanmelding beoordeeld. Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan de organisatie van de Gegadigde dient te voldoen. VRBN wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbidding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

5.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en VRBN besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van VRBN kan verstrekken. VRBN werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen slechts het

Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

5.1.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

VRBN sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2) is uitgesproken waarvan VRBN kennis heeft.

5.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

VRBN kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.2) waarvan VRBN kennis heeft.

5.1.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 5.1.1 en 5.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via [Gedragsverklaring aanbesteden aanvragen | Justis](#). Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat VRBN hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat VRBN hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Gegadigde voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle Geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor

Iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Gegadigde moet voldoen. De Aanmelding van een Gegadigde die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

5.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2020 en 2021) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 1.000.000 Euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot twee. De Gegadigde dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

Nota bene: VRBN behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten (i) tot en met (iii). Indien VRBN van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2021 aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van paragraaf 3.6 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

5.2.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.2) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

VRBN stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. VRBN kan van Gegadigde eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde.

- 1 Gegadigde dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO 9001:2015 of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat; of
 - b een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- 2 De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Gegadigde dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-ISO/IEC27001: 2017 serie en/of te beschikken over een positieve ISAE3402, type II rapportage.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- Een afschrift van een geldig NEN-ISO/IEC27001: 2017 certificaat (of recenter) of vergelijkbaar, voorzien van een Verklaring van toepasselijkheid;
- 3 VRBN hecht belang aan een goed milieubeheer. Gegadigde dient te beschikken over een relevant milieumanagementsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO 14001 of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat; of

- b een beschrijving van de maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- 4 Referenties, voorzien van een door een referent te ondertekenen 'tevredenheidsverklaring' waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoonst en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties bedoeld in onderstaande punten 1, 2 en 3 mogen niet ouder zijn dan vijf jaar, gerekend vanaf het moment dat de implementatie volledig is afgerond terwijl de implementatie op het moment van indienen van de Aanmelding minstens twaalf maanden dient te zijn afgerond. De referenties bedoeld in onderstaande punten 4 mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf de datum waarop de betreffende opdracht is verstrekt. De kerncompetenties mogen in één of over meerdere referenties worden aangetoond, waarbij een kerncompetentie zelf niet mag worden gesplitst over meerdere referenties (als voorbeeld: in kerncompetentie 1 worden meerdere aspecten (i) tot en met (ix) benoemd; deze dienen in één referentie te worden aangetoond). U dient gebruik te maken van de referentiesjabloon in Bijlage 7.3.

Kerncompetenties:

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- 1 Het ten behoeve van (i) publiekrechtelijke instellingen² (ii) binnen overeengekomen planning (iii) configureren, (iv) migreren van data van (v), vanuit centrale IT-infrastructuurdiensten naar (vi) Azure. Vervolgens het (vii) beheer van de IT-infrastructuurdiensten, waarbij (viii) wijzigingen op deze configuratie relatief veel voorkomen en (ix) tevens snel beschikbaar moeten zijn.
- 2 (i) Langdurige partnerrelaties (≥ vier jaar) met organisaties met (ii) een eigen IT afdeling waarbij sprake is van (iii) derde lijns beheer van (iv) meer dan 250 accounts.
- 3 Het (i) adviseren van (ii) publiekrechtelijke instellingen omtrent de (iii) impact van de bij competentie 1 geschetste aspecten op de (iiia) bestaande organisatie en (iiib) infrastructuur.
- 4 Het (i) adviseren van (ii) publiekrechtelijke instellingen omtrent (iii) beveiligingsaspecten in (iv) relatie tot de bij competentie 1 geschetste aspecten.

5.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als VRBN dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (1) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van VRBN de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

² Zie voor definitie artikel 1.1 Aw.

VRBN kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt de Aanmelding ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde (de nummer '4') alsnog in aanmerking voor deelname.

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	43
6.2	Selectiebesluit	44
6.3	Vragen	44

Selectiecriteria

Dit hoofdstuk verwoordt alle vragen die betrekking hebben op de organisatie van de Gegadigde. Tenzij expliciet anders vermeld dienen alle in dit hoofdstuk verwoorde vragen te worden beantwoord.

6.1 ALGEMEEN

Indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar drie. De, op basis van een inhoudelijke beoordeling van de antwoorden op open vragen, drie hoogst scorende Gegadigden komen in aanmerking voor deelneming aan de consultatie- en de daarop volgende onderhandelingsfase en ontvangen het VBD. VRBN behoudt zich het recht voor bij gelijke scores het aantal te selecteren Gegadigden uit te breiden tot het op basis van een ex aequo score te rechtvaardigen aantal.

In paragraaf 6.3 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde en partnershiprelaties gesteld. De door de Gegadigden in het kader van de Aanmelding aangeleverde informatie wordt door het projectteam beoordeeld. De beoordeling geschiedt op basis van consensus.

Alle antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 6.3 worden beoordeeld op een vierpuntschaal:

- 0 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid niet aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling niet in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording en/of (ii): de beantwoording in zijn geheel niet met meetbare prestatie-indicatoren is onderbouwd en/of: (iii) de beantwoording heeft geen relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

- 1 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in geringe mate aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling onvoldoende in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording of (ii) de beantwoording onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/ zijn onderbouwd en/of (iii) de beantwoording heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;
- 2 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid redelijk aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd of (ii): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling weliswaar volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, maar heeft onvoldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure;
- 3 = het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid aan doordat (i): het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording, (ii): met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd en (iii): heeft voldoende relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

Nota bene: met meetbare prestatie-indicatoren is bedoeld: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar/ niet betwistbaar, hoge prestatie, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

De vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging (0, 1, 2, 3), een dubbele weging (0, 2, 4, 6) of een drievoudige weging (0, 3, 6, 9) plaatsvinden, waarbij de vierpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Bij elke vraag wordt het gewicht aangegeven ('(L)aag' staat hierbij voor enkele weging, '(M)idden' voor dubbele weging, en '(H)oog' voor drievoudige weging) en daarmee de maximaal haalbare score.

De behaalde scores op de gestelde vragen worden gewogen bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

6.2 SELECTIEBESLUIT

VRBN besluit, op basis van de toetsing en de beoordeling van de Aanmelding, welke drie Gegadigden zij voornemens is te selecteren voor het maken van een Inschrijving.

6.3 VRAGEN

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 (maximaal 500 woorden) per vraagnummer.

Nota Bene (i). Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's (één) en/of woorden (500) wordt het gehele antwoord beoordeeld met 0 punten.

Nota bene (ii): de antwoorden worden bij voorkeur met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, vertaling naar de betreffende opdracht, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

Nr.	Vraag	Gewicht
1.	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van kritisch meedenken). Besteed hierbij aandacht aan (i) komen van project start architectuur naar definitief ontwerp (ii) optimalisatie van transitie (iii) het inpassen en/of aanpassen van beheer- en onderhoudsprocessen.	H
2.	Geef aan in welke mate in uw eventuele samenwerking met partners de beschreven samenwerking bewezen is bij vergelijkbare opdrachten (geen 'gelegenheidshuwelijk') en benoem daarbij enkele bestaande voorbeelden. Samenwerking tussen ondernemingen binnen hetzelfde concern worden eveneens als combinaties of hoofdaannemer/Hulpleverancier beschouwd.	M
3.	Hoe borgt u dat uw functionarissen betrokken bij de onderhoudsdienstverlening blijvend beschikken over up-to-date kennis omtrent uw producten? Besteed hierbij in ieder geval ook aandacht aan de vraag hoe breed de bedoelde kennis binnen uw organisatie aanwezig is. Beschrijf de wijze waarop u ervoor zorgt dat uw support-functionarissen de benodigde specifieke kennis van de omgeving van de opdrachtgever hebben én houden. Besteed hierbij aandacht aan toepasselijke certificeringen op bedrijfsniveau en op functionarisniveau. Geef hiervan een voorbeeld.	M
4.	Beschrijf de mate en op welke wijze u binnen uw eigen organisatie en bij klanten de kennis over de specifieke inrichting van de IT-omgeving overdraagt.	M
5.	Opdrachtgever wenst als partners op te trekken met leveranciers. Beschrijf hoe u dit gebruikelijk in zowel projectfasen als tijdens exploitatiefasen invult. Beschrijf daarbij tevens hoe u met (financiële) tegenvallers in projectbegrotingen omgaat.	L
6.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen optimaal te ontwerpen zodat deze maximaal beheersbaar en aanpasbaar te maken en te houden is (wat is uw architectuur en uw strategie in deze). Ga daarbij tevens in op het zo laagdrempelig mogelijk kunnen doorvoeren van updates en upgrades.	M
7.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L

Nr.	Vraag	Gewicht
8.	Beschrijf op welke wijze u de rol van service-integrator invult voor diensten die door derde partijen geleverd worden.	H
9.	Beschrijf op welke wijze binnen uw serviceorganisatie het herstel van issues wordt afgehandeld die de continuïteit van uw klanten raken, worden afgehandeld.	M
10.	Beschrijf de standaard beschikbaarheid per jaar, maand en dag van de omgevingen die u bij klanten aanbiedt in procenten. Beschrijf hierbij ook hoe u 24/7 business continuïteit (beschikbaarheid) realiseert. Beschrijf tevens wat u precies onder beschikbaarheid verstaat (denk bijvoorbeeld aan demarcatiepunt, meetperiode, welk deel van de omgeving c.q. de integrale omgeving, invloed van performance op beschikbaarheid, etc.)	M
11.	Beschrijf voor de gevallen waarin u managed servicediensten levert de wijze waarop u met software (security)-updates, upgrades, patches omgaat, waarbij opdrachtgevers optimaal worden betrokken.	M
12.	Beschrijf de wijze waarop u de 2 ^e lijns ondersteuning hebt ingericht voor publieke opdrachtgevers met als uitgangspunt dat de 'eigen' helpdesk van opdrachtgevers het merendeel van de 1 ^e lijns meldingen op kunnen lossen.	H
13.	Beschrijf de wijze waarop u gebruikelijk omgaat met de standaardwijziging en niet standaardwijziging en hoe die in een overeenkomst opgenomen worden.	L
14.	Hoe zorgt u ervoor dat een ICT-omgeving gelijke tred houdt met de ontwikkelingen op het gebied van cybercrime? En hoe geeft u uitvoering aan de tijdige waarschuwing, adviezen aan opdrachtgevers over te nemen maatregelen?	H
15.	Beschrijf of u in aanvulling op de NEN-ISO/IEC27001:2017 certificering aanvullende maatregelen heeft getroffen ten aanzien van clouddiensten an sich en/of clouddiensten die persoonsgegevens verwerken, bijvoorbeeld door een ISO 27017 en/of een ISO 27018 certificering, of door aansluiting bij de Data Pro Code van NLdigital.	M
16.	Beschrijf hoe u de kwaliteit waarborgt van uit te voeren migraties van 'latende' dienstverleners naar nieuwe leveranciers, op Azure gebaseerde infrastructuur?	H
17.	Beschrijf hoe u gebruikelijk actuele en relevante data filtert L ten aanzien van archiefdata uit de hoeveelheid bestanden en documenten (die wel kan oplopen tot 7 TB), in gevallen opdrachtgevers voornemens zijn een opsplitsing te maken tussen (trage archief (read-only) opslag/ Azure FileShare) en actuele data (SharePoint)?	

TABEL X: OPEN VRAGEN (SELECTIECRITERIA)

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Begrippenkader	47
7.2	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	49
7.3	Referentiesjabloon	49
7.4	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	49

Overzicht Bijlagen

7.1 BEGRIPPENKADER

Aanmelding	Het document waarin een geïnteresseerde Gegadigde te kennen geeft deel te willen nemen aan deze Europese aanbesteding, vergezeld van alle documenten die Gegadigde aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in deze Selectieleidraad.
Applicaties	Programmatuur die verschillende functionaliteiten beschikbaar maakt voor de medewerkers van de deelnemers van VRBN. De volgende typen Applicaties worden onderscheiden: • Kantoorautomatiseringsapplicaties (KA-applicaties) • Bedrijfsvoeringsapplicaties
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Basisprogrammatuur	Alle onderdelen van alle soorten software (waaronder operating systems en database software) die door Leverancier op de door hem aangeboden IT-infrastructuur wordt ingezet, inclusief Microsoft-licenties. Uitzondering hierop is databasesoftware die onlosmakelijk met bepaalde Bedrijfsapplicaties is verbonden (bijv. bepaalde Oracle DBMS, MsSQL Express, Progress DB2, Access)
Beheerde Dienst(en)	Het geheel van door Leverancier te verrichten diensten in het kader van het als beheerde dienst ter beschikking stellen van IT-infrastructuur zoals

	beschreven in 'Hoofdstuk 2.10.1 - DIENSTVERLENING EN BEHEERBLOKKEN'
Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van VRBN verwoordt en naar de geselecteerde Gegadigden (de Inschrijvers) wordt gezonden voor het maken en indienen van een Inschrijving.
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Selectieleidraad is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Selectieleidraad.
Gegadigde	Iedere onderneming, samenwerkingsvorm (combinatie), of hoofdleverancier in samenwerking met Hulpleveranciers die een Aanmelding indient of voornemens is een Aanmelding in te dienen om in aanmerking te komen voor deelname aan de onderhandelingsfase van deze Europese aanbesteding.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in het Beschrijvend Document nader uitgewerkt.
Hulpleverancier	Een leverancier die zijn diensten aan de Leverancier (hoofdaannemer) levert en die niet zelfstandig als Gegadigde, Inschrijver en partij bij de te sluiten Overeenkomst optreedt.
IT infrastructuur	Het geheel van door Leverancier (in een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving) ter beschikking gestelde server, storage en netwerkvoorzieningen, inclusief Basisprogrammatuur.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door VRBN wordt geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen daartoe van VRBN een Voorlopig Beschrijvend Document.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de gunningsfase van deze aanbestedingsprocedure. VRBN stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Selectieleidraad en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert boven de bepalingen van de Selectieleidraad. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de

	Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Leverancier	De Inschrijver aan wie VRBN de Overeenkomst gunt.
Selectiecriteria	Criteria die, indien nodig, na de toetsing van de Aanmelding aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten worden gebruikt om het aantal geselecteerde Gegadigden/Inschrijvers te beperken tot drie.
Selectieleidraad	Dit document met Bijlagen, met daarin een beschrijving van en toelichting op de organisatie van VRBN, de scope van de Opdracht, de te volgen procedure, de Uitsluitingsgronden, de wijze waarop Gegadigden hun geschiktheid dienen aan te tonen (de Minimumvereisten) en de van toepassing zijnde Selectiecriteria.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Het formulier 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' als bedoeld in artikel 2.84 Aw waarin Gegadigde zonder voorbehoud verklaart dat geen van de door VRBN aangeduide uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde en dat zij voldoet aan bepaalde door VRBN aangeduide geschiktheidseisen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is toegevoegd als Bijlage 7.2.

7.2 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Separaat pdf-bestand. Dit document is op interactieve wijze in TenderNed beschikbaar. Bij het openen van de pdf-versie behoort Deel II (dat voorafgaand aan de invulling door Gegadigden voor VRBN niet zichtbaar is) te verschijnen voor invulling. Bij eventuele vragen of onduidelijkheden hieromtrent dienen Gegadigden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

7.3 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-bestand.

7.4 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING MIDDELEN

Separaat Word-bestand.