



# Selectieleidraad

Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten  
ten behoeve van GGD Zuid-Limburg

**MEDEDINGINGSPROCEDURE MET  
ONDERHANDELING**

**Selectiefase**

<b>Publicatienummer</b>	<b>466103</b>
<b>Status</b>	<b>Definitief</b>
<b>Versie</b>	<b>V 20240508-4</b>
<b>Datum</b>	<b>8 mei 2024</b>

**Sluitingsdatum: 19 juni 2024**



# Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad voor de Europese aanbesteding 'Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten' van GGD Zuid-Limburg. Deze aanbesteding wordt door middel van een Mededingingsprocedure met onderhandeling uitgevoerd, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

De aanbesteding betreft de gunning van een 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 19 juni 2024 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. GGD Zuid-Limburg nodigt ook 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**

<b>1.1</b>	<b>Belangrijke adressen</b>	<b>5</b>
<b>1.2</b>	<b>Planning</b>	<b>6</b>
<b>1.3</b>	<b>Leeswijzer</b>	<b>6</b>

## 2

**AANBESTEDINGSKADER**

<b>2.1</b>	<b>GGD Zuid-Limburg</b>	<b>7</b>
2.1.1	Locaties	8
<b>2.2</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>8</b>
<b>2.3</b>	<b>Doelstellingen</b>	<b>9</b>
<b>2.4</b>	<b>Varianten</b>	<b>9</b>
<b>2.5</b>	<b>Kennisoverdracht</b>	<b>9</b>
<b>2.6</b>	<b>Scope</b>	<b>10</b>
2.6.1	Karakteristieken huidige IT-infrastructuur	10
2.6.2	Inrichting beheer	18
2.6.3	De Opdracht	20
2.6.4	Kaderende uitgangspunten	21
<b>2.7</b>	<b>Buiten scope van de Opdracht</b>	<b>31</b>
<b>2.8</b>	<b>Overeenkomsten en looptijd</b>	<b>32</b>

## 3

**ALGEMENE VOORSCHRIFTEN**

<b>3.1</b>	<b>Aanbestedingsprocedure en procesgang</b>	<b>33</b>
<b>3.2</b>	<b>Voorwaarden</b>	<b>35</b>
3.2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	35
3.2.2	Elektronische communicatie via TenderNed	35
3.2.3	Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	35
3.2.4	Voorbehoud	36
3.2.5	Vragenronde	36
3.2.6	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	36
3.2.7	Volledigheid en indienen aanmelding	37
3.2.8	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	38
3.2.9	Sluitingsdatum voor Aanmeldingen	39
3.2.10	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmeldingen	39
<b>3.3</b>	<b>Beoordeling van de Aanmeldingen</b>	<b>39</b>
<b>3.4</b>	<b>Herstel van fouten en omissies, verduidelijking</b>	<b>39</b>
<b>3.5</b>	<b>Aanmelding door een combinatie</b>	<b>40</b>
<b>3.6</b>	<b>Aanmelden met beroep op derden</b>	<b>40</b>
<b>3.7</b>	<b>Hulpleveranciers</b>	<b>41</b>
<b>3.8</b>	<b>Concurrentie bevorderende maatregelen</b>	<b>41</b>

## 4

**SELECTIEPROCEDURE**

<b>4.1</b>	<b>Beoordeling van de aanmelding</b>	<b>42</b>
<b>4.2</b>	<b>Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</b>	<b>42</b>
<b>4.3</b>	<b>Selecteren gegadigden</b>	<b>42</b>
<b>4.4</b>	<b>Bekend maken resultaat beoordeling</b>	<b>43</b>

**4.5 Opvragen bewijsmiddelen 43****5****EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE**

<b>5.1</b>	<b>Uitsluitingsgronden</b>	<b>44</b>
5.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	45
5.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	45
5.1.3	Bewijsmiddelen	45
<b>5.2</b>	<b>Geschiktheidseisen</b>	<b>46</b>
5.2.1	Financiële en economische draagkracht	46
5.2.2	Technische bekwaamheid	46
<b>5.3</b>	<b>Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument</b>	<b>48</b>

**6****SELECTIECRITERIA**

<b>6.1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>50</b>
<b>6.2</b>	<b>Selectiebesluit</b>	<b>51</b>
<b>6.3</b>	<b>Vragen</b>	<b>51</b>

**7****OVERZICHT BIJLAGEN**

<b>7.1</b>	<b>Begrippenkader</b>	<b>55</b>
<b>7.2</b>	<b>Locaties en architectuur</b>	<b>57</b>
7.2.1	Locaties	57
7.2.2	Servers	58
7.2.3	ICT Infrastructuur	58
<b>7.3</b>	<b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b>	<b>58</b>
<b>7.4</b>	<b>Referentiesjabloon</b>	<b>58</b>
<b>7.5</b>	<b>Verklaring terbeschikkingstelling Middelen</b>	<b>58</b>

# 1

## ALGEMEEN

<b>1.1</b>	<b>Belangrijke adressen</b>	<b>5</b>
<b>1.2</b>	<b>Planning</b>	<b>6</b>
<b>1.3</b>	<b>Leeswijzer</b>	<b>6</b>

# Algemeen

## 1.1 BELANGRIJKE ADRESSEN

Voor u ligt de Selectieleidraad ter zake van de Europese aanbesteding 'Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten' ten behoeve van GGD Zuid-Limburg. Deze Selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet, van GGD Zuid-Limburg.

Als aanbestedende dienst treedt op:

GGD Zuid-Limburg  
F.C.W. Klaassen, Directeur  
Postbus 33  
6400 AA Heerlen  
Het Overloon 2  
6411 TE Heerlen  
[www.ggdzl.nl](http://www.ggdzl.nl)

Als procesbegeleider treedt op:

Emtio  
De heren J. Schuilenburg (contactpersoon) en E. Vetketel (technisch consultant)  
Vlasakker 35  
3124 AJ Schiedam  
[www.emtio.nl](http://www.emtio.nl)

## 1.2 PLANNING

Datum / periode	Event
8 mei 2024	Aankondiging
27 mei 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Gegadigden, fase 1
7 juni 2024	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 1
19 juni 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst Aanmeldingen
2 juli 2024	Selectiebesluit
3 tot en met 8 juli 2024	Bezwaartermijn
9 juli 2024	Verzenden Voorlopig Beschrijvend Document
19 augustus 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 2
23 augustus 2024	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 2
6 september 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren consultatieproducten
11 en 12 september 2024	Consultatieronden
1 oktober 2024	Verzenden Definitief Beschrijvend Document
11 oktober 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 3
18 oktober 2024	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 3
28 oktober 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Voorlopige Inschrijving
31 oktober 2024	Aanleveren bespreekpunten door GGD Zuid-Limburg
8 november 2024	Verduidelijkingsgesprekken
18 november 2024, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Definitieve Inschrijving
26 november 2024	Voorlopig gunningsbesluit
27 november tot en met 16 december 2024	Bezwaartermijn
Weken 48, 49 en 50	Verificatie
19 december 2024	Definitieve gunning
19 december 2024	Ingangsdatum Overeenkomst
1 juni 2025	Uiterlijke live gang

**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

<b>2.1</b>	<b>GGD Zuid-Limburg</b>	<b>7</b>
<b>2.2</b>	<b>Aanleiding</b>	<b>8</b>
<b>2.3</b>	<b>Doelstellingen</b>	<b>9</b>
<b>2.4</b>	<b>Varianten</b>	<b>9</b>
<b>2.5</b>	<b>Kennisoverdracht</b>	<b>9</b>
<b>2.6</b>	<b>Scope</b>	<b>10</b>
<b>2.7</b>	<b>Buiten scope van de Opdracht</b>	<b>31</b>
<b>2.8</b>	<b>Overeenkomsten en looptijd</b>	<b>32</b>

# Aanbestedingskader

## 2.1 GGD ZUID-LIMBURG

De Nederlandse gemeenten hebben de taak om de 'Wet publieke gezondheid en de aanpak van geweld in afhankelijkheidsrelaties' uit te voeren. Zij bepalen hiervoor het gezondheidsbeleid in hun gemeente, voeren hierop de regie en zorgen dat het vastgestelde beleid ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd .

GGD Zuid-Limburg is het expertisebureau en de uitvoerder van deze taken. Zij adviseert gemeenten op het gebied van 'Publieke Gezondheid, Geweld in Afhankelijkheidsrelaties en crisismanagement Publieke Gezondheid'. Zij levert hiervoor data en kennis, adviseert en werkt mee aan beleidsvorming, verbindt partijen en neemt initiatieven om de gezondheid van de Zuid-Limburgers te verbeteren en om crises te voorkomen of te bestrijden.

GGD Zuid-Limburg is vormgegeven als een gemeenschappelijke regeling, hetgeen betekent dat de zestien gemeenten in Zuid-Limburg stakeholder zijn en de bestuurlijke verantwoordelijkheid dragen. De keuze voor een gemeenschappelijke regeling die namens de zestien gemeenten deze taken uitvoert, ligt in het feit dat daardoor een voldoende schaal ontstaat om te voldoen aan de kwalitatieve en kwantitatieve eisen voor uitvoering. De zestien Zuid-Limburgse gemeenten hebben hun afspraken over samenwerking voor GGD Zuid-Limburg vastgelegd in deze gemeenschappelijke regeling, de 'statuten' van GGD Zuid-Limburg. De gemeenschappelijke regeling bepaalt welke taken GGD Zuid-Limburg uitvoert, hoe het bestuur wordt samengesteld en hoe de financiën worden geregeld.



**FIGUUR 1: DEELNEMERS AAN DE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING**

Binnen GGD Zuid-Limburg zijn zes primaire processen te herkennen: Jeugdgezondheidszorg (JGZ), Seksuele Gezondheid-Infectieziektebestrijding-Medische Milieukunde (SIM), Veilig Thuis (VT), Kennis en Innovatie (K&I), Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ), Forensische Geneeskunde (FG) en de GHOR. Het werkveld is zeer divers en kent uiteenlopende vakgebieden. Dat vraagt een complex geheel van digitale voorzieningen die in een geïntegreerd IT concept beschikbaar worden gesteld.

De complexiteit wordt gevormd door het gebruik van een breed applicatie landschap waaronder verschillende digitale cliëntdossiers, kantoorapplicaties, PIOFA applicaties, etc. Tevens heeft GGD Zuid-Limburg een uitgebreid netwerk van samenwerkingspartners waarmee intensieve afstemming plaatsvindt. Hiervoor zijn communicatie, informatie en datadeling van essentieel belang. Waarbij de eisen voor informatieveiligheid zeer hoog zijn (privacy en security).

Als verantwoordelijke voor crisismanagement publieke gezondheid is de continuïteit van bedrijfsvoering van belang en is uitwijk bij calamiteiten cruciaal.

### **2.1.1 LOCATIES**

De GGD Zuid-Limburg voert haar werkzaamheden uit op 31 vaste locaties, inclusief het hoofdkantoor in Heerlen.

Op al deze locaties is een volwaardige bereikbaarheid en communicatie noodzakelijk.

Zie Bijlage 7.2.1 - Locaties GGDZL - voor een overzicht van de locaties inclusief adresgegevens, aantal werkplekken en verbindingdetails.

Voor meer informatie, zie: [www.ggdzl.nl](http://www.ggdzl.nl)

## **2.2 AANLEIDING**

GGD Zuid-Limburg onderhoudt een overeenkomst met Open Line Managed Services B.V., waarbij een groot deel van de IT-infrastructuur en bijbehorend beheer is geoutsourcet. Deze overeenkomst eindigt per 31 mei 2025.

Vanwege het eindigen van deze overeenkomst is besloten voor de hernieuwde outsourcing van IT-infrastructuur- en beheerdiensten een Europese aanbestedingsprocedure op te starten. Het moment van aanbesteden wordt ook

gebruikt om nieuwe state of the art mogelijkheden te onderzoeken voor GGD Zuid-Limburg,

## 2.3 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 GGD Zuid-Limburg zal realiseren.

- (i) maximale ontzorging ter zake van technische IT-aspecten: de Leverancier neemt alle technische beheeractiviteiten over en regisseert de relatie en uitvoering met betrokken derde-partijen;
- (ii) het gedurende de looptijd van het contract kunnen beschikken over een actuele ICT infra structuur;
- (iii) het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (eindgebruikers), vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders en eindgebruikers), optimale performance en veiligheid (beheerders en eindgebruikers), een en ander in relatie tot de beschikbaar gestelde IT-infrastructuur;
- (iv) het handelen c.q. zich gedragen als een partner van GGD Zuid-Limburg: 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;
- (v) het blijven verbeteren in de uitvoering van de regiefunctie in de relatie GGD Zuid-Limburg – Leverancier - derde partijen;
- (vi) de als dienst aangeboden IT-infrastructuur (waaronder aantallen users, (virtuele) servers, storage, bandbreedte) kan tijdens de gehele loop van de overeenkomst flexibel, dat wil zeggen op basis van vooraf overeengekomen, laagdrempelige condities, snel worden op- en afgeschaald;
- (vii) 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).
- (viii) het (pro)actief bieden van een pad naar zoveel als mogelijk werken vanuit de 'cloud': GGD Zuid-Limburg wenst zo goed mogelijk voorbereid te zijn op het nieuwe werken met de moderne werkplek en Microsoft 365 diensten. In het pad naar de cloud applicaties moeten de klassieke client-server applicaties ondersteund blijven (algemeen uitgangspunt is Cloud-tenzij en Microsoft-tenzij).

## 2.4 VARIANTEN

GGD Zuid-Limburg staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw).

## 2.5 KENNISOVERDRACHT

- De Leverancier draagt de benodigde kennis ter zake van de geïmplementeerde systemen, gemigreerde data, etc., over gedurende én na de implementatie- c.q. transitietijd ten behoeve van het functionele beheerdomein. Deze kennisoverdracht wordt een bepalende eis voor dit beheerdomein. Het opleveren en bijhouden van

high en low level ontwerpdocumenten voor GGD Zuid-Limburg is hier onderdeel van.

- De Leverancier draagt zorg voor kennisoverdracht naar de eindgebruikers en beheerders van GGD Zuid-Limburg, zodanig dat het eigen oplossend vermogen van functionarissen zo hoog mogelijk wordt. (doel is om de eerste en tweede lijn zo beperkt mogelijk te belasten).
- Team Informatisering en Automatisering (I&A) van GGD Zuid-Limburg is altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de implementatie als overdracht naar de staande organisatie.

## 2.6 SCOPE

### BESTAANDE SITUATIE

#### 2.6.1 KARAKTERISTIEKEN HUIDIGE IT-INFRASTRUCTUUR

##### 2.6.1.1 Huidige situatie, algemeen

GGD Zuid-Limburg heeft de hosting van IT al enige jaren uitbesteed op basis van een private-cloud/public-cloud(Azure)/SaaS architectuur en heeft met de uitbesteede werkwijze inmiddels ruime ervaring kunnen opdoen. De eigen beheerorganisatie is beperkt voor wat betreft omvang en in toenemende mate gericht op regievoering en functionele (door)ontwikkeling.

Het beheer is volledig uitbesteed aan de huidige leverancier. Dit omvat de 1<sup>e</sup> lijns servicedesk (SPOC), hosting van de serveromgeving, het netwerkbeheer en het technisch applicatiebeheer van een deel van de Bedrijfsapplicaties (ontsloten via het startportaal en/of voorzien van Entra ID koppeling). Het functioneel beheer van de Bedrijfsapplicaties wordt door de GGD Zuid-Limburg zelf uitgevoerd. Alle door de huidige leverancier beheerde IT-infrastructuur wordt met alle benodigde/bijkomende licenties als dienst aan GGD Zuid-Limburg ter beschikking gesteld en is, met uitzondering van de werkplek-devices, in eigendom van de huidige leverancier.

##### 2.6.1.2 Internet

Vanuit het datacenter van de huidige leverancier is een centrale internet feed beschikbaar.

GGD Zuid-Limburg maakt gebruik van IPv4 en IPv6 adresblokken. De IPv4 adressen zijn van de huidige leverancier. De IPv6 adressen zijn van GGD Zuid-Limburg (provider independent), echter in beheer bij de huidige leverancier.

In geval van uitwijk kan binnen de gestelde RTO de connectiviteit naar alle locaties geregeld worden.

### 2.6.1.3 WAN

Zie Bijlage 7.2.1 - Locaties GGDZL voor een overzicht van de huidige WAN verbindingen voor de diverse locaties, inclusief details ten aanzien van lijntype, bandbreedte, carrier en SLA.

De einddatum van alle WAN verbindingen ligt vóór of uiterlijk op de einddatum van de overeenkomst, zoals vermeld in paragraaf 2.2 Aanleiding.

Het hoofdkantoor van GGD Zuid-Limburg te Heerlen is middels een dark fiber verbinding rechtstreeks verbonden met het primaire datacenter van de huidige leverancier. De back-up verbinding naar het secundaire datacenter bestaat uit een fysiek gescheiden glasvezelverbinding.

Daarnaast is deze locatie voorzien van een VDSL verbinding, primair bedoeld voor test doeleinden voor de ICT afdeling.

De diverse (vaste) nevenlocaties zijn op basis van het Vodafone TNF MPLS netwerk middels IP-VPN gekoppeld met de datacenters van de huidige leverancier. Om reden van performance en quality of service is gekozen voor glasvezelverbindingen. Als back-up van de glasvezelverbinding wordt gebruik gemaakt van een 4G VodafoneZiggo verbinding.

Zowel het hoofdkantoor als de IP-VPN ontsloten locaties zijn rechtstreeks met de datacenters van de huidige leverancier verbonden en maken gebruik van de centrale internet feed vanuit het datacenter. Er is geen lokale internet break-out beschikbaar.

Een tweetal (vaste) nevenlocaties (cellencomplexen) zijn weliswaar voorzien van een werkplek, maar niet van een eigen WAN verbinding, omdat hier gebruik wordt gemaakt van een verbinding van de Politie. De werkplek connecteert op deze locaties middels Direct Access VPN.

De (redundante) WAN koppeling vanuit het datacenter van de huidige leverancier met het JeugdzorgNet netwerk vervalt per 01-10-2024 vanwege het opheffen van de bijbehorende dienst.

De WAN verbinding op de Meldkamer locatie in Maastricht vervalt per 01-01-2025 vanwege het afsplitsen van het bedrijfsonderdeel GHOR.

Eén WAN verbinding is enkel via 4G beschikbaar. Dit betreft een parkeerterrein (Pater Beatusstraat). Deze WAN verbinding wordt momenteel rechtstreeks door GGD Zuid-Limburg afgenomen bij VodafoneZiggo, echter is deze wél op basis van dezelfde IP-VPN constructie verbonden met het datacenter van de huidige leverancier, in verband met communicatie met de daar gehoste toegangscontrole server (zie server 26 in Bijlage 7.2.2 - Servers GGDZL).

### 2.6.1.4 LAN / WLAN

Zowel het LAN als WLAN op de diverse locaties is volledig gebaseerd op Cisco Meraki apparatuur. Deze apparatuur is in eigendom van de huidige leverancier en wordt als beheerde dienst aan GGD Zuid-Limburg ter beschikking gesteld, inclusief de benodigde licenties. Zie onderstaande figuur voor een overzicht van modellen en aantallen (191) Cisco Meraki apparaten in gebruik. Alle licenties hebben dezelfde einddatum (co-termination).

License information for GGD Zuid Limburg		
License status	<b>Ok</b>	
License model	Co-termination	
License expiration ⓘ	Apr 22, 2025 (363 days from now)	
MX Product Edition	Advanced Security	
MR Product Edition	Enterprise	
	License limit	Current device count
MR Enterprise	147	144
MS210-24P	19	18
MS210-48FP	2	2
MS210-48LP	8	7
MS220-8P	1	1
MS225-48FP	15	15
MS225-48LP	2	2
MS425-16	2	2
MT	5 free	0
MX67C	1	0
MX84	1	0

**FIGUUR 2: OVERZICHT AANTALLEN EN MODELLEN CISCO MERAKI APPARATEN**

Netwerkverkeer voor data, voice (VOIP), printers, camera's, intercoms, toegangscontrole, ketenpartners /huurders enz. wordt middels VLAN configuraties gescheiden. Network Access Control is ingericht op basis van Microsoft Network policy server. Op basis van certificaten en/of AD groepslidmaatschap wordt dynamisch een VLAN toegekend.

Alle locaties zijn voorzien van WLAN, ingemeten op voice. Er wordt onderscheid gemaakt in WLAN netwerken (SSID's) – met separate VLAN's – voor o.a. corporate gebruik (WPA2-Enterprise met Radius), mobiel gebruik (WPA2-Enterprise met Radius), gast gebruik (open) en ketenpartners / huurders (WPA2-PSK).

### 2.6.1.5 Serverplatform

Zie Bijlage 7.2.2 - Servers GGDZL - voor een overzicht van alle servers in scope, inclusief details als besturingssysteem, hosting locatie, CPU/memory/storage.

Alle servers uit de bijlage zijn in beheer bij de huidige leverancier.

Om congestie op het netwerk tijdens collectief updaten van clients te voorkomen, zijn op een tiental locaties fysieke servers geplaatst die dienst doen als SCCM distributiepunt (servers 11 t/m 20 in de bijlage).

Een tweetal servers (VM's) wordt gehost op het Azure platform (servers 10 en 38 in de bijlage). Deze servers zijn middels S2S VPN verbonden met het datacenter van de huidige leverancier en maken deel uit van het domein van GGD Zuid-Limburg.

De ADFS server (server 1 in de bijlage) wordt medio 2024 uitgefaseerd.

De uniFLOW test- en productie servers (servers 31 en 39 in de bijlage) worden eind 2024 / begin 2025 uitgefaseerd als gevolg van de realisatie van de bij kopje Printen/scannen benoemde aanbesteding.

### 2.6.1.6 Storage/fileserver

Voor fileopslag wordt gebruik gemaakt van een Windows File server. Fileopslag omvat zowel applicatie data als documenten (persoonlijk en afdelingen).

De huidige rechten- en mappenstructuur is rol-georiënteerd (en ingericht conform AGDLP).

Er wordt daarnaast steeds meer gebruik gemaakt van OneDrive, Teams en SharePoint Online voor documentopslag en -deling.

### 2.6.1.7 Back-up

Voor het uitvoeren van periodieke back-up taken van onder andere de virtuele servers, mailboxen (O365) en file shares wordt gebruik gemaakt van VEEAM. De retentietijd (beschikbaarheid) van de back-ups is daarbij als volgt:

- Dagelijkse back-up: 2 weken
- Wekelijkse back-up: 1 maand
- Maandelijks back-up: 1 jaar
- Jaarlijkse back-up: 20 jaar

N.B. Een aanzienlijk deel aan back-up historie bevindt zich in de oplossing Avamar, welke voorheen werd gebruikt.

Eindgebruikers kunnen daarnaast tot vijf dagen zelfstandig verwijderde mappen en bestanden herstellen op basis van "shadow copies", welke op de Windows Fileserver worden opgeslagen.

### 2.6.1.8 SOC

De huidige leverancier levert ook SOC dienstverlening. Het door het SOC gebruikte risk-based SIEM wordt naast, in samenspraak met GGD Zuid-Limburg, geconfigureerde logbronnen verrijkt met IOC informatie uit het Z-CERT Zorg Detectie Netwerk (ZDN).

Opvolging van SIEM alerts door SOC analisten en consultants uit het eigen klantenteam gebeurt via het reguliere incidentproces in het ITSM-systeem van de leverancier, waartoe ook GGD Zuid-Limburg toegang heeft.

### 2.6.1.9 Telefonie (vast / mobiel)

De bestaande telefonieoplossing is ondergebracht bij de huidige leverancier met onderaanneming door een gespecialiseerde telecom partner.

De oplossing is gebaseerd op het Telepo platform (DSTNY) en, voor beperkte callcenter functionaliteit, UCCX toepassingen van de gespecialiseerde telecom partner.

Het merendeel van de medewerkers maakt gebruik van een Apple smartphone met softphone app. Voor callcenter-functionaliteit wordt gebruikt gemaakt van de softphone app op de laptop en er zijn nog ongeveer tien vaste Mitel 9620 toestellen in gebruik. Er wordt gebruik gemaakt van vast-mobiel integratie van Odido, op basis van een 088-nummerplan.

De telefonieomgeving wordt deels parallel in een separate Europese procedure (TenderNed referentie 457043) aanbesteed. De onderhavige aanbesteding van de outsourcing van de IT-infrastructuur- en beheerdiensten kent hierdoor een afhankelijkheid van de uitkomst van de aanbesteding van de telefonie.

De opdrachtbeschrijving in de aanbesteding van telefonie is, samengevat:

- i. transitie van de bestaande telefonie-omgeving naar de nieuwe die als oplossing wordt geboden in de lopende aanbestedingsprocedure;
- ii. het contracteren van de abonnementen voor vaste en mobiele telefonie met vast-mobiel integratie t.b.v. "overal en altijd bereikbaarheid";
- iii. het als beheerde dienst ter beschikking stellen van een Unified Communications (UC) platform dat schaalbaar is en optimaal te integreren is met business applicaties;
- iv. het als beheerde dienst ter beschikking stellen van een telefonie platform voor de verschillende individuele en groepsgerichte (Klant-contact-center (KCC)) functies van GGD Zuid-Limburg;
- v. verdere ontwikkeling.

### 2.6.1.10 Werkplekken

GGD Zuid-Limburg is eigenaar van de werkplek-devices, voert hier technisch beheer op en zorgt voor uitrol van images. De inrichting van deze werkplekimages is uitbesteed.

De basis wordt gevormd door HP EliteBook 840 serie (G3 en nieuwer) laptops (~635 stuks) en een klein aantal HP EliteDesk desktops (~7 stuks). De werkplek-devices

worden met behulp van SCCM voorzien van een voor geconfigureerde Windows 10 Enterprise 22H2 installatie en basis software (Microsoft Office 2016 o.b.v. M365 subscriptie, Adobe Reader, 7-zip, VLC player e.d.). Aanvullende lokale software wordt op basis van autorisaties via SCCM packages beschikbaar gesteld aan de eindgebruiker.

Alle werkplek-devices zijn Microsoft Entra hybrid joined. Er is geen co-management met Microsoft Intune.

De werkplekken op de diverse locaties van GGD Zuid-Limburg zijn voorzien van USB-C dockings en (grotendeels) dubbele beeldschermen. De werkplek-devices van de medewerkers worden hier op aangesloten.

Op (neven)locaties van GGD Zuid-Limburg zijn de werkplek-devices verbonden met het LAN en via de onder het kopje WAN beschreven internet feed vanuit het datacenter met internet. Op mobiele locaties en thuis werkplekken worden de werkplek-devices verbonden op basis van Microsoft DirectAccess VPN (N.B. medio 2024 vervangen door Microsoft Always On VPN). De beveiliging van de werkplekken is ingericht op basis van Cisco Secure Client (AMP).

Nadat een eindgebruiker zich heeft aangemeld op zijn werkplek-device, wordt automatisch de internetbrowser gestart met het Workspace 365 startportaal als beginpagina. Dit startportaal toont de eindgebruiker voornamelijk tegels, gebaseerd op de toegekende autorisaties, voor het kunnen starten van applicaties. Hierbij betreft het zowel lokaal op het werkplek-device geïnstalleerde, als vanuit het datacenter geleverde, als SaaS applicaties. Zelf tegels (als snelkoppeling) toevoegen is ook mogelijk.

Naast het gebruik van de (applicatie)tegels heeft de eindgebruiker toegang tot cloud-documenten (OneDrive) en documenten op de fileserver.

Het startportaal is door de eindgebruiker ook vanaf een BYOD te benaderen. In dat geval is er uiteraard geen Single Sign On beschikbaar, maar moet worden ingelogd met het persoonlijke account i.c.m. 2FA/MFA.

Een deel van de via het startportaal aangeboden SaaS applicaties is aan Entra ID gekoppeld voor een naadloze Single Sign On ervaring, waar nodig (risicoprofiel) echter alsnog met 2FA/MFA verificatie afgeschermd middels gebruik van conditional access policies.

Momenteel heeft GGD Zuid-Limburg naast SaaS- ook nog enkele zogenoemde (legacy) client-server applicaties (zoals Exact Globe Next, MS Access applicaties) die vanuit het datacenter worden aangeboden op basis van Microsoft Remote Desktop Server. Uitgangspunt is echter dat deze (legacy) client-server applicaties zoveel mogelijk vervangen zullen worden door SaaS-applicaties.

Het applicatie landschap van GGD Zuid-Limburg bevat:

- ~30 lokale applicaties (grotendeels packaged via SCCM);

- ~30 on-prem applicaties (zowel (legacy)client-server via RDS als in het datacenter gehoste (interne) webbased applicaties);
  - ~100 SaaS applicaties (EPD's, HR-systeem, maar ook beheerportalen/-tooling).
- Een detail overzicht van Applicaties wordt door GGD Zuid-Limburg verstrekt in fase 2 van deze aanbestedingsprocedure.

GGD Zuid-Limburg kent een persona "Onderzoekers", die veelal gebruik maakt van software die lokaal geïnstalleerd moet worden. In de huidige situatie is het een uitdaging om deze software tijdig beschikbaar te maken zonder op beheer van de geïnstalleerde software concessies te hoeven doen.

Bij wijze van proef wordt door één onderzoeker gebruik gemaakt van een virtuele cloud desktop (Windows 365 Business licentie), die echter niet is opgenomen in het domein van GGD Zuid-Limburg en/of beheerd wordt middels Microsoft Intune.

#### **2.6.1.11 Smartphone/Tablets**

GGD Zuid-Limburg maakt gebruik van Apple smartphones (~ 675 stuks) en tablets (~60 stuks), in eigendom.

Alle smartphones en tablets zijn geregistreerd in Apple Business Manager en worden beheerd vanuit Microsoft Intune.

Wat beheer betreft verzorgt GGD Zuid-Limburg in samenwerking met de huidige leverancier de inrichting/configuratie van Microsoft Intune (enrollment profiles, configuration- en compliance policies, VPP tokens enz.).

Op basis van deze inrichting voert GGD Zuid-Limburg zelf het fysieke werkplekbeheer uit (uitgifte/retourname apparatuur, wissen apparatuur enz.).

Smartphones en tablets kunnen via een apart WLAN SSID (apart VLAN) verbinding maken met het corporate netwerk.

#### **2.6.1.12 Printen/scannen**

Het print/scan contract voor GGD Zuid-Limburg wordt gelijktijdig separaat aanbesteed (TenderNed referentie 456652) met de onderhavige aanbesteding. De uitgangspunten voor deze aanbesteding kent hierdoor een afhankelijkheid van de uitkomst van de aanbesteding van de print/scan.

De opdrachtbeschrijving in de aanbesteding van print/scan is:

- i. Het voorzien van 42 multifunctionals en tien printers op basis van huur voor printen, scannen en kopiëren;
- ii. Het leveren en implementeren van een print- en scanmanagement oplossing aangeboden als SaaS voor de in gebruik zijnde devices;
- iii. Het verzorgen van onderhoud en verhelpen van storingen;
- iv. Het leveren van supplies.

De huidige (secure) print/scan oplossing is gebaseerd op Canon multifunctionals die in verbinding staan met een printserver (zie server 31 in Bijlage 7.2.2 - Servers GGDZL) waarop zowel Windows Print Management als applicatie uniFLOW draaien.

Meer details ten aanzien van de relatie tussen de printserver en overige servers en Microsoft 365 services zijn terug te vinden in Bijlage 7.2.3 – Bijlage 5 ICT infrastructuur GGD Zuid-Limburg, welke een kopie is van een bijlage bij de print/scan aanbesteding. Tevens zijn in voornoemde bijlage details terug te vinden ten aanzien van de client configuratie en specials voor wat betreft apparatuur (naast de Canon multifunctionals) en gebruikersgroepen.

#### **2.6.1.13 Microsoft 365**

De M365 inrichting wordt hoofdzakelijk gebruikt voor Office Online, OneDrive, PowerBI, Intune (smartphones, tablets, Teams Rooms devices) en Microsoft Teams voor online vergaderen en gedeeltelijk voor samenwerking in documenten.

Tevens wordt gebruik gemaakt van Microsoft Entra ID (P1 licentie) voor beheer van guest user accounts, M365 groepen, dynamic membership security groepen, enterprise applications, app consent aanvragen, MFA en conditional access policies.

#### **2.6.1.14 User provisioning**

Microsoft Active Directory is leidend voor het opvoeren van user accounts. De accounts worden gesynchroniseerd met Entra ID. Het opvoeren van accounts wordt uitgevoerd door de leverancier volgens een afgestemd proces waarbij GGD Zuid-Limburg middels een formulier de autorisaties voor het account doorgeeft. Het aantal accounts bedraagt ongeveer 750.

#### **2.6.1.15 Microsoft Azure resources**

GGD Zuid-Limburg maakt gebruik van Azure resources (VM's) ten behoeve van een datawarehouse oplossing. Deze Azure resources (VM) zijn middels S2S VPN verbonden met het datacenter van de huidige leverancier, die tevens het beheer van deze Azure resources (VM) voor zijn rekening neemt.

#### **2.6.1.16 E-mail**

Het betreft een hybride configuratie bestaande uit een on-prem Cisco IronPort ESA, een on-prem Exchange 2016 server en Exchange Online. Alle mailboxen, naast persoonlijke mailboxen 230 gedeelde mailboxen, staan in Microsoft Exchange Online.

Voor veilig mailen wordt op moment van schrijven gebruik gemaakt van zowel de Zorgmail Safe Relay dienst van Enovation als de Beveiligde E-mail dienst via JeugdzorgNet van Jeugdzorg Nederland, op basis van een on-prem gehost samengesteld domeinboek.

Laatstgenoemde dienst vervalt echter per 1 oktober 2024, waardoor de bestaande e-mail configuratie komende periode nog aan verandering onderhevig zal zijn (o.a. aanpassing e-mail routing, update Zorgmail add-in voor Outlook, evt. NTA 7516 implementatie en evt. vereenvoudigen / de-hybridiseren configuratie).

## 2.6.2 INRICHTING BEHEER

### 2.6.2.1 Organisatie

Het interne taakveld I&A bestaat uit negen fte onderverdeeld in de volgende functies:

Functie	Formatie	Taken
Bedrijfsconsultant	5 fte	Verbindende schakel tussen primaire proces en IT oplossingen; vertalen functioneel en technisch van informatiserings- en automatiseringsvraagstukken. IT projectmanagement, innovatie, contractbeheer externe dienstverlener.
Medewerker IT Services	4 fte	Ondersteuning bij 1e lijns afhandeling calls interne gebruikers, bewaking serviceniveau leverancier, beheer AD/telefonie, beschrijving, fysiek werkplekbeheer, on-site support en beheer IT helpdesk processen.
Contractmanager	1 fte	Uitvoering contractmanagement op bestaande IT-overeenkomsten en adviseren bij totstandkoming van nieuwe overeenkomsten

**TABEL 2: FUNCTIES TAAKVELD I&A**

De activiteiten van deze medewerkers zijn primair gericht op werkzaamheden in het kader van regievoering, functioneel beheer en informatiemanagement. Werkzaamheden rondom technisch applicatiebeheer, databasebeheer en het beheer van de technische infrastructuur worden veelal door huidige leverancier en gespecialiseerde externe partijen uitgevoerd. Verzoeken aan deze partijen worden alleen door medewerkers van het taakveld I&A aangemaakt. Het taakveld I&A voert regie op een correcte afhandeling door externe partijen.

### 2.6.2.2 Beheer processen













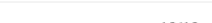





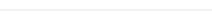




GGD Zuid-Limburg biedt haar eindgebruikers verschillende IT Services aan. Het procesmatig borgen van werkwijzen is nog in ontwikkeling. Ter ondersteuning van de processen wordt gebruik gemaakt van de software TOPdesk. Er is momenteel een koppeling gemaakt met de ITSM-software van huidige leverancier om samenwerking te vereenvoudigen en dubbele tickets te voorkomen. Het hardwarematige werkplekbeheer wordt door eigen medewerkers van de GGD Zuid-Limburg geregeld. De regievoering naar de bestaande leverancier en de nieuwe Leverancier, het Informatiemanagement, demand management, functioneel beheer (decentraal in de lijn) wordt door de GGD Zuid-Limburg zelf uitgevoerd. In paragraaf 2.7.8 'Beheer uitgangspunten' volgt een nadere toelichting op de contouren van de verantwoordelijkheidsverdeling.

### 2.6.2.3 Licenties

Alle benodigde licenties voor OS, KA, infra-/netwerk gerelateerde tooling, datawarehouse e.d. worden afgenomen via de huidige leverancier.

- (i) OS

- a. Microsoft Windows (desktop)  
Windows Professional OEM licentie bij hardware, Enterprise subscriptie via Microsoft 365 subscripties, eigendom GGD Zuid-Limburg.
- b. Microsoft Windows Server  
Via huidige leverancier, geen eigendom GGD Zuid-Limburg.
- (ii) Infra-/netwerk gerelateerd
  - a. Microsoft RDS  
Via huidige leverancier, geen eigendom GGD Zuid-Limburg.
  - b. Cisco Meraki  
Via huidige leverancier, geen eigendom GGD Zuid-Limburg.
- (iii) Datawarehouse  
2x Microsoft SQL Server Enterprise Core SA OLV 2L D 1Y Aq YI AP  
O.b.v. Open Value volume licentie, eigendom GGD Zuid-Limburg.  
Geldigheid (SA): 01-07-2023 t/m 30-06-2026.
- (iv) KA  
Microsoft 365 subscripties  
Via huidige leverancier, eigendom van GGD Zuid-Limburg.  
Zie afbeelding uit Microsoft 365 Beheercentrum voor licenties en aantallen.

Naam ↑	Beschikbare licen...	Toegewezen licenties
 Exchange Online (Abonnement 1)	75	 50/125
 Microsoft 365 E3	70	 730/800
 Microsoft Fabric (gratis)	999970	30
 Microsoft Power Apps for Developer	9998	 2/10000
 Microsoft Power Apps Plan 2 Trial	9998	 2/10000
 Microsoft Power Automate Free	9982	 18/10000
 Microsoft Teams-ruimten Pro	0	 16/16
 Power BI Pro	1	 6/7
 Power Virtual Agents Viral Trial	9999	 1/10000
 Project Abonnement 3	0	 2/2
 Visio Abonnement 2	3	 35/38
 Windows 365 Business 4 vCPU, 16 GB, 128 GB	0	 1/1

**FIGUUR 3: MICROSOFT LICENTIES EN AANTALLEN**

## GEWENSTE SITUATIE

### 2.6.3 DE OPDRACHT

Op basis van de onderhavige aanbestedingsprocedure wenst GGD Zuid-Limburg een Opdracht te verstrekken op basis van de hiervoor genoemde doelstellingen en vertrekpunten in relatie tot de bestaande situatie. De Opdracht omvat de volgende aspecten:

- (i) Transitie van de bestaande naar de nieuwe door de Leverancier aangeboden IT-omgeving, binnen de gestelde kaderende uitgangspunten (zie paragraaf 2.6.4)
- (ii) Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers bij de ingebruikname van de nieuwe IT-omgeving, op basis van een in samenspraak met GGD Zuid-Limburg door Leverancier opgesteld adoptieplan.
- (iii) Het als dienst aanbieden en adequaat beheeren van de benodigde flexibele, schaalbare, toekomstgerichte IT-infrastructuur, binnen de gestelde kaderende uitgangspunten (zie paragraaf 2.6.4), waarbij de ter beschikking gestelde IT-infrastructuur optimale ondersteuning biedt bij de taken, management- en ondersteunende processen van GGD Zuid-Limburg, het nemen van besluiten en het overdragen en delen van informatie.
- (iv) Volledig systeem- en netwerkbeheer van de als dienst aangeboden IT-omgeving, inclusief het technische applicatiebeheer van Applicaties, inclusief 1e lijns helpdesk, exclusief werkplekbeheer op locatie.
- (v) Levering en beheer van verbindingen tussen alle locaties van GGD Zuid-Limburg en de datacenters en regievoering bij aanvraag en opzegging van verbindingen.
- (vi) Ter beschikking stellen en beheeren van LAN/WLAN apparatuur voor alle locaties van GGD Zuid-Limburg, waarbij de WLAN configuratie gebaseerd wordt op basis van een on-site dekking-meting.
- (vii) Levering van de benodigde datastorage en back-up/archivering
- (viii) Het overnemen van beheer van de bestaande Azure resources / tenant(s).
- (ix) Het overnemen van het beheer van de bestaande Microsoft 365 tenant.
- (x) GGD Zuid-Limburg behoudt haar eigen interne functionele beheerders en werkplekbeheer op locatie. In de regie organisatie neemt de Leverancier ownership en leiderschap over storingen en wijzigingen op basis van de prioriteit van GGD Zuid-Limburg. Leverancier benadert namens (uit naam van) GGD Zuid-Limburg zelfstandig en op eigen initiatief overige partijen/leveranciers om gezamenlijk het benodigde resultaat te leveren.
- (xi) Het bieden van een beheeromgeving ten behoeven van het (pre-)configureren, beheeren en wissen van in gebruik zijnde devices, te gebruiken door zowel Leverancier als GGD Zuid-Limburg op basis van een nader te specificeren (beheer)demarcatie.
- (xii) Levering van alle benodigde licenties voor OS, infra- gerelateerde tooling en Microsoft, rekening houdend met eventueel hergebruik van bestaande licenties
- (xiii) De leverancier neemt de GGD Zuid-Limburg op alle vlakken mee op een proactieve wijze in ontwikkelingen en de toepassingsmogelijkheden van state of the art technologie.
- (xiv) Het bieden van plan van aanpak waarin over een periode van uiterlijk twee jaar na initiële migratie "het pad naar de cloud voor gebruik van M365"

- geconcretiseerd wordt en de adoptie van de Microsoft 365 functionaliteiten worden gerealiseerd volgens een nader te specificeren inhoudelijk plan.
- (xv) Projecten en niet-standaard changes vallen wel binnen de scope van de Opdracht, maar worden op basis van meerwerk/rfc's door Leverancier uitgevoerd. (buiten scope en afgesproken DAP/SLA).
  - (xvi) De opgedane kennis van de systemen en omgeving van GGD Zuid-Limburg gedurende de implementatie- en transitieperiode wordt blijvend toegepast door Leverancier, in een mix van operationeel/tactisch uitvoerend (door Leverancier) en een duidelijke regierol door GGD Zuid-Limburg. 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 procesapplicaties is dit reeds het geval.

#### **2.6.4 KADERENDE UITGANGSPUNTEN**

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

In de basis wenst GGD Zuid-Limburg alle huidige functionaliteit te continueren. Bij evt. tegenstrijdigheden, gaat hetgeen in dit hoofdstuk staat beschreven voor op hetgeen in de huidige situatie beschikbaar is.

##### **2.6.4.1 Organisatie uitgangspunten**

- 1 GGD Zuid-Limburg zoekt een IT-partner die de organisatie maximaal gaat ontzorgen van alle technische IT-aspecten, alle technische beheeractiviteiten overneemt en die de relatie en uitvoering met derde betrokken partijen regisseert.
- 2 De aangeboden en geïmplementeerde IT-infrastructuur moet kunnen blijven voldoen aan de veranderende vereisten voor informatiesystemen van GGD Zuid-Limburg in termen van capaciteit, beschikbaarheid, veiligheid en performance. GGD Zuid-Limburg verwacht van de nieuwe dienstverlening maximale flexibiliteit en schaalbaarheid, zowel t.a.v. de omvang van de omgeving als t.a.v. het applicatieportfolio. Een inzichtelijk prijsmodel voor hosting van de (legacy) client-server applicaties via waarmee gestuurd kan worden op meer en/of minder kosten
- 3 Gelet op de vertrouwelijkheid van de gegevens eist GGD Zuid-Limburg dat alle personeelsleden van de Leverancier die toegang krijgen tot de omgeving van GGD Zuid-Limburg over een voor het doel aangevraagde VOG beschikken.
- 4 De gegevens die op de IT-infrastructuur worden opgeslagen en worden verwerkt bevinden zich op locaties die binnen de Europese Economische Ruimte vallen.
- 5 De Leverancier moet voldoen aan de Meldplicht datalekken, welke is vastgelegd in de (VNG gebaseerde) verwerkersovereenkomst van GGD Zuid-Limburg. Het is van belang te melden dat GGD Zuid-Limburg op basis van NIS2 zal worden gekwalificeerd als 'essentiële entiteit' en zal worden verplicht technische kwetsbaarheden en incidenten aan een landelijk CERT te melden, waarbij 'tijdigheid' van groot belang zal zijn. Dit aspect zal in de volgende fase van de aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk worden geregeld in het concept verwerkersovereenkomst (waartoe het VNG-model derhalve zal worden aangepast).
- 6 Leverancier werkt kosteloos mee aan de uitvoering van een DPIA (Data Protection Impact Assessment) vóór definitieve gunning (en als voorbehoud voor definitieve

- gunning). Ook gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst werkt de Leverancier mee aan de uitvoering van DPIA's als de situatie daarom vraagt.
- 7 De productieomgeving is gedurende 24 \* 7 beschikbaar waarbij de Leverancier wordt geacht een optimaal beschikbaarheidspercentage te bieden (zowel door ontwerp (techniek en organisatie) als door service levels) dat de Leverancier zelf aanbeveelt, daarbij uitdrukkelijk rekening houdend met de publieke taken die GGD Zuid-Limburg uitoefent, inclusief crisismanagement publieke gezondheid.
  - 8 Een duidelijk overzicht in kosten voor aanschaf/gebruik, onderhoud, uitbreiding/afschaling, licenties, service en support (uitgewerkt in een DFA).
  - 9 Een duidelijk overzicht van eigenaarschap van licenties en apparatuur.
  - 10 Leverancier heeft een beheerderrol voor de Public Cloud GGD Zuid-Limburg. In de exitstrategie wordt vastgelegd dat het beheer van Public Cloud diensten zonder transitie van data overgedragen kan worden aan een andere beheerorganisatie.
  - 11 GGD Zuid-Limburg verwacht van de Leverancier de rol van een IT partner die:
    - a meedenkt vanuit het bedrijfsbelang van GGD Zuid-Limburg;
    - b zich gedraagt als onderdeel van de Team Informatisering en Automatisering (I&A) van GGD Zuid-Limburg;
    - c een vaste contactpersoon benoemt die zich inzet om mee te denken over IT vraagstukken met de regievoerders;
    - d GGD Zuid-Limburg erop attendeert als ze onmogelijke of onverstandige eisen stelt;
    - e meehelpt met het stellen van kaders voor inpasbaarheid van systemen en software in de IT infrastructuur;
    - f (pro)actief signaleert en adviseert over relevante technische ontwikkelingen die (mogelijk) impact hebben op de technische omgeving van de GGD Zuid-Limburg;
    - g documentatie over architectuur, infrastructuur, configuraties, etc. bij aanvang oplevert en up-to-date houdt gedurende de gehele contractperiode.
  - 12 GGD Zuid-Limburg is voorstander van gebruik van open (technische) standaarden in haar IT infrastructuur, onder meer ter bevordering van leveranciersafhankelijkheid en ter vergroting van interoperabiliteit tussen (informatie)systemen. Dat betekent dat GGD Zuid-Limburg zich wil conformeren aan het ("by design") gebruik van de door het Forum Standaardisatie als verplicht gekenmerkte open (technische) standaarden, op basis van het "pas toe of leg uit" principe. Derhalve wordt van Leverancier geëist dat deze, zowel bij de initiële inrichting van als bij latere wijzigingen aan de voor GGD Zuid-Limburg geleverde infrastructuur, actief rekening houdt met en adviseert over de implementatie c.q. het gebruik van deze open standaarden.  
Voorbeelden van relevante open (technische) standaarden zijn: DMARC, DKIM, SPF, DANE, STARTTLS, IPv4, IPv6, RPKI, WPA2-Enterprise, SAML, OIDC / OpenID.NLGov, OAuth 2.0, HTTPS, HSTS, TLS, DNSSEC, STIX, TAXII, security.txt.
  - 13 Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht GGD Zuid-Limburg dat hij:
    - a tijdig nieuwe IT-ontwikkelingen (mede gelet op het gebruik/verbruik van data) en veranderende inzichten op de IT-markt signaleert, hierover adviseert en

toepast in (upgrades van) zijn aanbod en hierover periodiek met GGD Zuid-Limburg overleg voert;

- b zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden en best practices, maar ook:
- c innoveert en ontwikkelt, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken;
- d sturing geeft aan het werken met door fabrikanten ondersteunde versies van hard- en software, denk hierbij aan het tijdig uitfaseren van niet ondersteunde operating systemen, applicaties en middleware.

#### **2.6.4.2 Cloud uitgangspunten**

GGD Zuid-Limburg hanteert een Cloud-tenzij en Microsoft-tenzij beleid. Het uitgangspunt is om nog aanwezige (legacy) client-server applicaties op termijn te vervangen door cloudgebaseerde applicaties op basis van SaaS.

#### **2.6.4.3 Functionele uitgangspunten**

- 1 Het migreren en beschikbaar stellen van de applicaties (inclusief de databases), gehost bij de huidige leverancier, in afstemming met GGD Zuid-Limburg voor einde contract.
- 2 Het migreren van data en back-ups , gehost bij de huidige leverancier, in afstemming met GGD Zuid-Limburg voor einde contract. De huidige retentietijd voor de back-up blijven gehandhaafd. Na de transitie moet het mogelijk zijn om de back-up van de oude omgeving gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te kunnen gebruiken voor restore.
- 3 De server systemen moeten in capaciteit en performance schaalbaar zijn aan veranderende organisatie eisen zonder onderbreking van het productieproces.
- 4 Het gebruik van trendmonitoring moet toegepast worden voor het maken van voorspellingen op termijn.
- 5 De netwerkverbindingen vanuit de kantoren moeten schaalbaar zijn in capaciteit en performance. De netwerken moeten kunnen worden gebruikt voor zowel spraak/video als data.
- 6 End-to-end monitoring, operationele regie en verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid, correcte werking van de IT-infrastructuurdiensten en effectieve uitvoering van de IT-beheerdiensten. De monitoring moet ook beschikbaar zijn voor de beheerders van GGD Zuid-Limburg.
- 7 Uitvoering van back-up van data in zowel de private- als public cloud is geborgd en heeft een minimale impact op de performance van de productieomgeving.
- 8 De back-up moet voldoende bescherming bieden voor herstel van een ransomware aanval.
- 9 De retentietijden voldoen nu en in de toekomst aan de relevante wet en regelgevingen (zoals WGBO, Archief wet).
- 10 Toegang tot back-up en restore faciliteiten zijn gegarandeerd, ook bij uitval van het primaire datacenter.
- 11 Er is een gedocumenteerde disaster recovery procedure bij uitval van de door de leverancier beheerde ICT infrastructuur (Private- en Public cloud). De recovery time objective is maximaal 16 uur (BBN2: 2 werkdagen). De recovery point objective is maximaal 28 uur maar het is wenselijk om deze zo klein mogelijk te maken. De

werking van de procedure moet jaarlijks aangetoond worden door uitvoering van een uitwijktest.

- 12 De moderne werkplek ondersteunt persona's, zoals onderzoekers die met grote regelmaat nieuwe software geïnstalleerd willen hebben, waarbij de Leverancier de mogelijkheid behoudt om alle geïnstalleerde software te monitoren op kwetsbaarheden en te kunnen voorzien van beveiligingsupdates.
- 13 Er is een selfservice beschikbaar voor medewerkers om het wachtwoord te kunnen wijzigen.
- 14 Regievoering op alle bestaande en nieuw aan te vragen netwerkverbindingen van alle vestigingen.
- 15 Leverancier stelt zijn ITSM-systeem voor de registratie en afhandeling van IT meldingen beschikbaar voor geautoriseerde personen van GGD Zuid-Limburg, zodat er inzage is in ingediende service tickets en de status daarvan (incl. eventuele interne notities van de Leverancier). Voor de uitwisseling van tickets (twee-richting) zorgt een koppeling met het ITSM-systeem van de GGD Zuid-Limburg (TOPdesk).
- 16 Het ITSM-systeem van Leverancier biedt GGD Zuid-Limburg de mogelijkheid om tickets te kunnen filteren op categorie (bijvoorbeeld filtering op security tickets).
- 17 Leverancier beheert (een) incident-, problem-, change-, known errors- en workaround-register(s) en stelt deze ter inzage voor GGD Zuid-Limburg ter beschikking.
- 18 Er dient veilige functionaliteit beschikbaar te zijn voor het uitwisselen van data met derden.
- 19 Gebruik van diverse authenticatie- en identificatiemiddelen zoals eHerkenning, UZI-passen en – servercertificaten, persoonlijke- en systeemcertificaten van Vecozo moet mogelijk zijn.
- 20 Leverancier biedt de mogelijkheid voor geautomatiseerde user (de)provisioning op basis van IAM om op een later moment in te kunnen voeren voor GGD Zuid-Limburg.
- 21 Leverancier biedt de mogelijkheid om in een afgescheiden omgeving nieuwe functionaliteit te testen zonder risico op verstoringen in de productieomgeving.

#### **2.6.4.4 Werkplek uitgangspunten**

- 1 Medewerkers moeten tijd-, plaats en (managed-) device onafhankelijk kunnen werken.
- 2 Bring your own device (BYOD) wordt niet ondersteund voor rechtstreekse toegang tot corporate resources. Het werkplekconcept moet wel een oplossing bieden om op een veilige manier toegang te verlenen aan externen die geen beheerd fysiek apparaat van GGD Zuid-Limburg hebben.
- 3 GGD Zuid-Limburg streeft naar een beperkt aantal configuraties voor werkplekken. Bij uitzondering zijn naast standaard Windows werkplekken ook Apple MacBooks en iPad's in gebruik.
- 4 Windows werkplekken zijn voorzien van een met de GGD Zuid Limburg afgestemde courante versie van Windows 11 Enterprise.
- 5 Desktop opstellingen moeten door meerdere medewerkers (shared device) gebruikt kunnen worden, zoals bijvoorbeeld bij recepties. Dit type werkplekken zijn uitzonderingen.

- 6 GGD Zuid-Limburg wenst op het gebied van Microsoft-licenties omwille van eenvoudig beheer zo min mogelijk diversiteit aan te brengen. De licentie die als standaard wordt gekozen moet zoveel mogelijk gebruikers in hun werk faciliteren, met oog voor de balans tussen mogelijkheden en kosten van de licentie. In bijzondere gevallen kan ervoor worden gekozen om een gebruiker(sgroep) een uitgebreidere of beperktere licentie aan te bieden.
- 7 Medewerkers beschikken over een gepersonaliseerd startportaal dat integratie biedt met de M365 diensten en toegang biedt tot alle applicaties waartoe hij/zij rechten heeft. Dit geldt zowel voor SaaS-applicaties, lokaal geïnstalleerde applicaties als (legacy) client-server applicaties.  
De GGD Zuid-Limburg streeft ernaar zoveel mogelijk applicaties via Single-Sign-On (SSO, al dan niet in combinatie met MFA) ter beschikking te stellen aan de medewerker. Dit dient enerzijds het gebruikersgemak van de gebruiker, anderzijds kan vanuit beheersperspectief een account effectief worden geblokkeerd.  
De medewerker moet de mogelijkheid hebben het portaal te personaliseren.
- 8 Medewerkers moeten toegang hebben tot de fileserver van de medewerker en/of de OneDrive/SharePoint Online omgeving, zowel voor persoonlijke- als voor gedeelde mappen. Integratie van deze toegang vanuit het digitaal startportaal is gewenst.
- 9 Voor toegang tot applicaties wordt zowel binnen als buiten GGD Zuid-Limburg netwerken aanvullend gebruik gemaakt van beveiliging op basis van het Zero Trust principe met onder andere gebruik van Multi-Factor-Authenticatie (MFA) en conditionele toegang op basis van identiteit en apparaat status. Om veilig locatie-onafhankelijk te kunnen werken is in situaties die daarom vragen gebruik van een veilige netwerkverbinding naar systemen een vereiste.
- 10 Het werkplekconcept ondersteunt het gebruik van Data Loss Prevention voor medewerkers die gebruik maken van gevoelige data die extra beschermd moet worden.
- 11 Laptops, desktops, smartphones en tablets worden uitgerold en beheerd met behulp van Microsoft Intune. Software en apps worden eveneens vanuit een centraal (configuratie)management oplossing aangeboden. Voor operating software (zowel Windows als MacOS/iOS) geldt dat deze maximaal één release mag verschillen van de laatst beschikbare productierelease. Hardware die niet aan deze eis voldoet kan worden vervangen.
- 12 Gebruikers kunnen enkel na goedkeuring van een ingediende aanvraag (centraal) beschikbaar gestelde software/apps, (browser)extensies, certificaten enz. installeren op hun werkplek-device.

#### **2.6.4.5 Security uitgangspunten**

- 1 De Leverancier draagt er in het kader van zijn te implementeren en te beheren oplossing zorg voor dat GDD Zuid-Limburg zich zoveel mogelijk kan conformeren aan de voor lokale overheden geldende richtlijnen zoals de BIO, NEN 7510 en NIS2.
- 2 Leverancier werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een security roadmap (met preventieve, detectieve en correctieve maatregelen), die minimaal een keer per kwartaal geëvalueerd wordt. Aanpassingen aan de security roadmap kunnen voortkomen uit bijvoorbeeld security audits (pentesten, vulnerability scans e.d.),

SOC diensten, NEN 7510 PDCA-cycli en wijzigingen in het securitybeleid van GGD Zuid-Limburg.

- 3 Leverancier biedt ondersteuning in het opstellen van het securitybeleid en houdt de compliancy-configuratie bij conform het securitybeleid.
- 4 Leverancier volgt het Zero Trust principe bij de inrichting van de aangeboden oplossingen. Denk hierbij aan gebruik van Privilege Identity Management, microsegmentatie, zero trust netwerk access, Identity protection, conditional access.
- 5 De totale aangeboden oplossing wordt continu gemonitord op basis van een nader gezamenlijk te specificeren risk-based analyse. De monitoring wordt ondersteund door een periodieke rapportage en een security incident- en change management procedure.
- 6 Leverancier biedt een risk-based holistische oplossing waarbij onderdelen (denk bijv. aan next-gen firewalls, DNS security, e-mail filtering, endpoint security, API monitoring e.d.) centraal worden ingericht en beheerd en continu geactualiseerd op basis van security-/ threat intelligence van de vendor(en), maar ook het Z-CERT Zorg Detectie Netwerk (ZDN).
- 7 Leverancier staat toe dat, op verzoek en onder regie van GGD Zuid-Limburg, ten minste eenmaal per jaar door een door GGD Zuid-Limburg ingehuurd derde partij een security audit (bijv. pentest) wordt uitgevoerd.
- 8 Het recht op (maximaal jaarlijkse) audit en/of een ISAE3402-type II verklaring. Leverancier is bereid is om op eigen kosten jaarlijks een verklaring van getrouwheid te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat hij als Leverancier veilig omgaat met vertrouwelijke informatie.
- 9 Leverancier levert SOC dienstverlening, welke door Leverancier zelf of door een onderaannemer wordt aangeboden. Leverancier staat GGD Zuid-Limburg toe om periodiek een second opinion op de SOC dienstverlening door een derde partij uit te laten voeren.
  - a Leverancier maakt gebruik van een XDR-systeem (of vergelijkbaar) voor een holistisch beeld van de beveiliging van GGD Zuid-Limburg. Dit systeem moet overweg kunnen met IOC informatie uit het Z-CERT Zorg Detectie Netwerk (ZDN).
  - b Leverancier volgt events op die worden geactiveerd door het XDR-systeem, afhankelijk van de ernst ook proactief (achteraf informeren GGD Zuid-Limburg).
- 10 Leverancier werkt in geval van een security incident mee aan forensisch onderzoek dat wordt uitgevoerd door derden in opdracht van GGD Zuid-Limburg.
- 11 Leverancier zorgt voor adequate netwerksegmentering, waarbij apparatuur op basis van authenticatie automatisch in het juiste netwerksegment wordt toegelaten.

Leverancier dient als sparringpartner te fungeren om over best practices voor beveiliging van het netwerk te adviseren.
- 12 Leverancier neemt de regelgeving omtrent privacy en gegevensbescherming in acht.
- 13 GGD Zuid-Limburg hanteert onder meer CIS Benchmark documentatie voor veilige- en privacy vriendelijke configuratie van Microsoft 365 diensten (Entra ID, SharePoint Online, OneDrive, Teams, Intune e.d.). Leverancier houdt hier, zowel bij

de initiële inrichting als bij latere wijzigingen aan de voor GGD Zuid-Limburg geleverde infrastructuur, actief rekening mee en adviseert proactief over potentiële optimalisaties.

- 14 Voor de configuratie van Windows werkplekken wordt ten aanzien van security (hardening) gebruikgemaakt van best practices van Leverancier, Microsoft en het CIS (CIS Benchmark documentatie voor Windows).
- 15 E-mail verkeer wordt in zowel inkomende-, interne- als uitgaande richting gecontroleerd op validiteit (DMARC, SPF, DKIM e.d.) en integriteit (virussen, malware e.d.) en wanneer nodig gefilterd (voor én na aflevering in mailbox).
- 16 E-mail verkeer moet via een door GGD Zuid-Limburg gecontracteerd Veilig mailen platform (op dit moment Zorgmail) gerouteerd kunnen worden, waarbij de implementatie van de bestaande NTA 7516 richtlijn en in ontwikkeling zijnde NEN 7516 norm ondersteund wordt.

#### 2.6.4.6 Implementatie uitgangspunten

- 1 Tijdens de implementatie moet de bedrijfscontinuïteit van GGD Zuid-Limburg worden gegarandeerd.
- 2 Inschrijver stelt (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) een transitieplan beschikbaar:
  - a om het beheer op de Microsoft tenant(s) (M365 en Azure resources) over te nemen, waarbij het uitgangspunt dient te zijn dat het beheer uiterlijk 01-06-2025 (of zoveel eerder als Inschrijver/Leverancier mogelijk acht) uitgevoerd kan worden door de Leverancier. Uitgangspunt is dat de huidige inrichting van de Microsoft tenant(s) (zowel M365 als Azure resources zoals datawarehouse) niet opnieuw opgebouwd hoeft te worden bij overdracht naar een nieuwe leverancier;
  - b om het beheer voor de bestaande werkplekken over te nemen voor 01-05-2025;
  - c te komen tot een governance document voor het gebruik en beheer van Microsoft M365 diensten;
  - d om het oplosvoorstel voor de moderne werkplek (laptops, desktop, tablets, smartphones) te realiseren, waarbij ook de documenten overgezet worden van de fileservers naar OneDrive en Teams/SharePoint Online;
  - e om de migratie van de virtuele server omgeving met bij [Bestaande leverancier 1] te realiseren, waarbij het uitgangspunt dient te zijn dat de transitie voor 1 juni 2025 is afgerond en in beheer is genomen door de nieuwe leverancier. De leverancier adviseert GGD Zuid-Limburg in de keuze om gebruik te maken van Public of Private cloud voor de virtuele servers;
  - f om de gewenste LAN/WLAN-netwerkconfiguratie op alle locaties van GGD Zuid-Limburg te realiseren;
  - g De user provisioning over te nemen op basis van de huidige procesbeschrijving van GGD Zuid-Limburg en uitvoering door de leverancier;
- 3 Inschrijver geeft (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) aan welke veranderingen hij aan wil brengen in de huidige inrichting en waarom. Eventuele nieuwe of verschuivende kostenposten worden in het Inschrijvingsmodel (de

prijsvraag) aangegeven (deze wordt in de volgende fase van de aanbestedingsprocedure uitsluitend aan de geselecteerde Inschrijvers ter beschikking gesteld).

Uitgangspunt: minimalisatie IaaS in verband het cloud beleid (bijv. SCCM naar Intune).

- 4 Geen verlies van data, performance en compatibiliteit van de productie-omgeving.
- 5 De Leverancier draagt zorg voor operationele afstemming met derde partijen voor het implementeren van nieuwe diensten c.q. de migratie en het oplossen van incidenten.
- 6 Alle infrastructuurcomponenten, voor zover deze op locatie van GGD Zuid-Limburg worden geïmplementeerd, worden ontworpen, geïnstalleerd, geconfigureerd, gemonitord en gemanaged (beheerd), bekabeld en gelabeld door de Leverancier en zijn eigendom van de leverancier. Er kan een verzoek worden gedaan om de huidige apparatuur van de huidige leverancier over te nemen. Leverancier kan aangeven welke delen vervangen moeten worden om de beschikbaarheid en performance te kunnen garanderen.
- 7 Alle benodigde Applicaties en Basisprogrammatuur worden, voor zover er niet reeds licenties bij GGD Zuid-Limburg aanwezig zijn (deze informatie wordt in het kader van het voorlopig beschrijvend document aan de inschrijvers verstrekt), door Leverancier ter beschikking gesteld en dient Inschrijver als onderdeel van zijn Inschrijving in het Inschrijvingsmodel aan te bieden (gedurende de onderhandelingsfase).
- 8 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, data en werkplekbeheer), inclusief eventuele benodigde conversie van data:
  - a systeem-inrichting en configuraties;
  - b alle migraties/conversies (conversieprogrammatuur en conversie zelf);
  - c alle (netwerk)koppelingen;
  - d alle benodigde opleidingen voor beheerders voor producten anders dan de huidige in gebruik zijnde producten.
  - e alle herinrichtingwerkzaamheden van de werkplekken.
- 9 De Leverancier stelt alle benodigde infrastructuurcomponenten ter beschikking (op basis van beheerde dienst) voor het verwerken, opslaan en transporteren van digitale gegevens (data), dat wil zeggen alle server en storage oplossingen, inclusief operating systems, databases en virtualisatiesoftware (voor zover niet aanwezig), beveiligingscomponenten, voorzieningen voor datacenter backbone switching en overige faciliteiten die vereist zijn voor GGD Zuid-Limburg om haar (IT) dienstverlening en Bedrijfsapplicaties binnen GGD Zuid-Limburg te testen, te leveren, te monitoren, te beheersen en te ondersteunen.

#### **2.6.4.7 Beheer uitgangspunten**

De GGD Zuid-Limburg is regievoerder op het totaal van de ICT voorzieningen. Op sommige onderdelen is zij ook uitvoeringsverantwoordelijke, al dan niet in samenwerking met de leverancier. Een verdere specificatie van de demarcatie van rollen wordt in een latere fase samen met de leverancier gedefinieerd en zal onderdeel

uitmaken van de DAP. In onderstaand overzicht zijn de contouren van de verantwoordelijkheidsverdeling weergegeven.

Regievoering					
1 <sup>e</sup> lijn gebruikersondersteuning	Bedrijfsapplicaties functioneel (SaaS, PaaS, IaaS)	Bedrijfsapplicaties technisch (SaaS, PaaS, IaaS)	Beheer Microsoft Azure diensten	Back up & Restore	Beschikbaarheid, security & Informatiebeveiliging
2 <sup>e</sup> lijn ondersteuning	Office 365 (o.a. Sharepoint, Teams, One Drive)				
Fysieke werkplek beheer On site support	Werkplek omgeving Windows (10/11, Entra ID, Startportaal)				
Device (configuration) management IOS, Ipad OS, MacOS, Windows, Android	Virtuele Serveromgeving (IaaS, PaaS) (Microsoft Azure Public Cloud)				
Telefonie (UC)					
Printers (MFP)	Netwerkinfrastructuur WAN/Internet	Netwerkinfrastructuur LAN/WLAN (configuratie & beheer)			Innovatie

	IT Leverancier
	Opdrachtgever
	Opdrachtgever en derden
	IT leverancier en opdrachtgever
	IT leverancier en derden

**FIGUUR 4: DEMARCATIE VERANTWOORDELIJKHEDEN**

- 1 Regievoering
  - GGD Zuid-Limburg voert als opdrachtgever centrale regie op de IT dienstverlening en onderhoudt daarmee contacten met de eigen business, IT leverancier en derde partijen.
- 2 1<sup>e</sup> lijn gebruikersondersteuning
  - a IT leverancier biedt o.a. een Servicedesk en is daarmee volledig verantwoordelijk voor aanname, registratie, opvolging van meldingen (incident management) door eindgebruikers.
  - b IT leverancier fungeert als single-point-of-contact voor eindgebruiker ondersteuning.
  - c IT leverancier faciliteert self-service voor eindgebruikers.
  - d IT dienstverlener biedt inzicht in call afhandeling middels periodiek overleg en adviseert proactief over oplossingsmogelijkheden op basis van trendanalyses.
- 3 2<sup>e</sup> lijn ondersteuning
  - Aanvullend op Servicedesk 1<sup>e</sup> lijn, biedt IT leverancier:
    - a Technician-to-technician support
    - b Change- en Problem management
- 4 Fysieke werkplek beheer / On-site support
  - a GGD Zuid-Limburg voert zelf fysiek werkplekbeheer c.q. on-site support uit, zowel projectgebaseerd als geïnitieerd vanuit opvolging meldingen doorgezet vanuit 1<sup>e</sup> lijn ondersteuning (Servicedesk).
  - b On-site fysiek infrastructuurbeheer van leveranciersapparatuur wordt uitgevoerd door de leverancier (in samenwerking met IT van de GGD)
- 5 Device (configuration) management
  - a GGD Zuid-Limburg schaft apparatuur aan, welke door de hardware leverancier reeds geregistreerd is (Apple Business Manager, Windows Autopilot/Intune).
  - b IT leverancier levert en beheert de benodigde (beheer)tooling, incl. configuratie.
  - c IT leverancier draagt – in overleg met GGD Zuid-Limburg – zorg voor een actuele configuratie van de (beheer)tooling.
  - d Leverancier zorgt voor adequaat patch- en releasemanagement.

- e GGD Zuid-Limburg kent de apparatuur aan de eindgebruiker toe op basis van de beschikbare tooling en configuratieprofielen.
- 6 Telefonie (UC)
- a Leverancier levert en beheert adequate infrastructuur oplossingen die geschikt zijn voor telefonie (UC) toepassingen die geleverd worden door een derde partij (zie punten 5, 10, 11 en 14).
  - b Microsoft licenties (zoals Teams) die noodzakelijk zijn voor de telefonie oplossing, worden door de IT leverancier geleverd en beheerd.
- 7 Printers (MFP)
- Leverancier levert en beheert adequate infrastructuuroplösungen ten behoeve van de connectiviteit (netwerk, servers, clients) van de printers (MFP's) onder contract bij derde leverancier en (kleine)kantoorprinters in eigendom van GGD Zuid-Limburg (zie punten 5, 10, 11 en 14).
- 8 Bedrijfsapplicaties functioneel
- a Leverancier voert functioneel beheer op door haar aangeboden applicaties (ITSM tooling, beheerportalen, startportaal e.d.).
  - b GGD Zuid-Limburg voert functioneel beheer op eigen ingekochte applicaties én, in overleg met Leverancier, deels ook op door Leverancier aangeboden applicaties (zoals het startportaal).
  - c De regie op het wijzigingenbeheer t.a.v. de bedrijfsapplicaties wordt uitgevoerd door medewerkers van GGD Zuid-Limburg.
- 9 Bedrijfsapplicaties technisch
- a Leverancier verzorgt de ontsluiting van alle door GGD Zuid-Limburg aangeboden applicaties via het startportaal op de werkplekken, inclusief eventuele koppelingen met Entra ID.  
Technisch beheer van SaaS-oplossingen afgenomen bij derden, ligt bij de betreffende leveranciers.
  - b Leverancier onderhoudt overzicht van certificaten, client secrets e.d. en attendeert GGD Zuid-Limburg tijdig over noodzaak van vernieuwing.
  - c Leverancier zorgt voor adequaat patch- en releasemanagement.
- 10 Office 365
- a Leverancier levert en beheert de benodigde M365 / O365 componenten (online en offline), incl. licenties en (technische)configuratie.
  - b GGD Zuid-Limburg voert, in overleg met IT leverancier, op basis van specifieke rollen, een stukje beheer (standaard wijzigingen) over deze componenten (zelfredzaamheid en efficiency).
- 11 Virtuele Serveromgeving
- a Leverancier levert en beheert de volledige Virtuele serveromgeving (zie ook 14a en 14b).
  - b Leverancier faciliteert derde leveranciers veilige toegang tot de door Leverancier beheerde virtuele serveromgeving, opdat deze derde leveranciers hun (remote) beheer taken kunnen uitvoeren.
  - c Leverancier faciliteert GGD Zuid-Limburg, waar nodig en in onderlinge afstemming, veilige toegang tot de door Leverancier beheerde virtuele serveromgeving (zie bijvoorbeeld 14c).
- 12 Netwerkinfrastructuur WAN/Internet

Leverancier biedt het WAN/internet aan en monitort en adviseert aangaande.

- 13 Netwerkinfrastructuur LAN/WLAN
  - a Leverancier biedt het LAN/WLAN aan en voert het volledige beheer (incl. monitoring) hier op uit.
  - b GGD Zuid-Limburg raadpleegt het LAN/WLAN dashboard en voert in beperkte mate standaard wijzigingen (VLAN toekenning op switch poorten, port cycle e.d.) door in het kader van zelfredzaamheid en efficiency.
- 14 Beheer Microsoft Azure diensten
  - a Leverancier levert en beheert benodigde Azure diensten, incl. licenties en (technische)configuratie.
  - b Leverancier zorgt voor beschikbaarheid en veilige (netwerk- en OS-) configuratie van en beheer op virtuele servers – bestemd voor oplossingen door GGD Zuid-Limburg afgenomen bij derden – gehost op het Microsoft Azure platform, inclusief benodigde licenties.
  - c GGD Zuid-Limburg voert beheer over de oplossingen die gehost worden op virtuele servers gehost op het Microsoft Azure platform, voor zover deze betrekking hebben op het Datawarehouse van GGD Zuid-Limburg.
- 15 Back-up & Restore

Leverancier beheert de volledige back-up & restore oplossing.
- 16 Beschikbaarheid, security en informatiebeveiliging
  - a Leverancier beheert alle door Leverancier aangeboden security componenten.
  - b Leverancier beheert als onderdeel van geboden SOC diensten het SIEM incl. koppelingen met externe systemen zoals het Z-CERT Zorg Detectie Netwerk (ZDN).
  - c Leverancier is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de aangeboden IT-Infrastructuur- en beheerdiensten conform de in de SLA overeengekomen service levels.
  - d Leverancier is verantwoordelijk voor het implementeren van updates om kwetsbaarheden te mitigeren.
  - e Leverancier ondersteunt in bij het opstellen van het plan en de inrichting van informatiebeveiliging.
- 17 Innovatie

GGD Zuid-Limburg en Leverancier voeren samen actief beleid op het gebied van innovatie.

Naast bovengenoemde verdeling, gelden de volgende uitgangspunten ten aanzien van beheer:

- 1 Leverancier voert cyclisch onderhoud uit op basis van een onderhoudskalender die periodiek met GGD Zuid-Limburg wordt besproken en afgestemd.
- 2 Onderhoud wordt uitgevoerd door gecertificeerde engineers van Leverancier.
- 3 Leverancier voorziet in compliance controle en -reporting.

## 2.7 BUITEN SCOPE VAN DE OPDRACHT

Aanschaf van werkplek hardware, multifunctionals/printers, telefonie hardware, aanleg van gebouwenbekabeling vallen buiten de scope van de opdracht van de Leverancier.

## 2.8 OVEREENKOMSTEN EN LOOPTIJD

GDD Zuid-Limburg gunt de Opdracht voor onbepaalde tijd. Dit is 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-systemen hanteert GDD Zuid-Limburg de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 19 december 2024 (zie ook tabel 2 in paragraaf 1.2: planning op hoofdlijnen).
- GDD Zuid-Limburg garandeert een looptijd van vier jaar, onder voorbehoud van het algemene recht van GDD Zuid-Limburg een overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van vier jaar bestaat er voor GDD Zuid-Limburg 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.
- 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.

Overkoepelend wordt derhalve een Overeenkomst aangegaan, waarbij de bepalingen van GIBIT2023 van toepassing zijn. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA en Producten- en dienstencatalogus, PDC), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hier centraal geregeld. Een Service Level Agreement (door Inschrijver op te stellen) wordt als bijlage bij de Overeenkomst gevoegd. Een service level agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud c.q. beheer op de door Leverancier te beheren IT-infrastructuur.

Daarnaast wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten conform het model van VNG.

De juridische voorwaarden worden in de verduidelijkingsfase van deze aanbesteding als bijlagen bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd.

## 3

ALGEMENE  
VOORSCHRIFTEN

<b>3.1</b>	<b>Aanbestedingsprocedure en procesgang</b>	<b>33</b>
<b>3.2</b>	<b>Voorwaarden</b>	<b>35</b>
<b>3.3</b>	<b>Beoordeling van de Aanmeldingen</b>	<b>39</b>
<b>3.4</b>	<b>Herstel van fouten en omissies, verduidelijking</b>	<b>39</b>
<b>3.5</b>	<b>Aanmelding door een combinatie</b>	<b>40</b>
<b>3.6</b>	<b>Aanmelden met beroep op derden</b>	<b>40</b>
<b>3.7</b>	<b>Hulpleveranciers</b>	<b>41</b>
<b>3.8</b>	<b>Concurrentie bevorderende maatregelen</b>	<b>41</b>

# Algemene voorschriften

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed met referentienummer 466103. GGD Zuid-Limburg 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 licentiebepalingen 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 Zuid-Limburg.

## 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 8 mei 2024 op TenderNed gepubliceerd.

GGD Zuid-Limburg 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.

Na selectie van de drie Gegadigden vangt de verduidelijkingsfase aan. De drie geselecteerde Gegadigden (we noemen ze vanaf dat moment Inschrijvers) ontvangen in eerste instantie het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD). Het VBD is een vergevorderd concept van het Definitieve Beschrijvend Document (DBD). In het VBD is echter een hoofdstuk 'O' toegevoegd met daarin een aantal gerichte vragen aan de Inschrijvers omtrent de voorlopige behoeftestelling van GGD Zuid-Limburg. De vragen dienen door de Inschrijvers te worden beantwoord in een interactieve presentatie waarbij iedere Inschrijver gedurende enkele uren in de gelegenheid wordt gesteld zijn visie met het projectteam te bespreken. Wel geldt in zijn algemeenheid het hiernavolgende kader.

Het wordt Inschrijvers nadrukkelijk gevraagd om aan te geven of er betere alternatieven zijn om de projectdoelen te bereiken. Hierbij hoeft geen rekening gehouden te worden met de inrichting van de huidige omgeving en de huidige datacenters. Wel dient rekening gehouden te worden met de doelen van GGD Zuid-Limburg voor kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid, de inrichting van functioneel beheer en de doorlooptijd en risico in het transitieproject voor de te vervangen componenten.

Op basis van de tijdens de verduidelijkingsronden verkregen input stelt GGD Zuid-Limburg het DBD op waarna de Inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld een voorlopige Inschrijving voor te bereiden en in te dienen. Op onderdelen van de voorlopige Inschrijving vindt vervolgens een onderhandelingsronde plaats waarna de Inschrijvers hun definitieve Inschrijving kunnen indienen.

Nadere informatie omtrent de procesgang van de verduidelijking en de onderhandeling wordt in het VBD zelf verwoord.

GGD Zuid-Limburg 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 IT-infrastructuur 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 rollen zijn vertegenwoordigd:

- Coördinator ICT procesmanagement
- Bedrijfsconsultant ICT (2x)
- Financieel adviseur
- Contractmanager
- Medewerker Servicedesk ICT

De bovenstaand genoemde rollen vormen tevens het beoordelingsteam. Daarnaast wordt het proces begeleidt door onderstaande rollen (geen beoordelaar):

- Externe procesbegeleider/IT-jurist/aanbestedingsjurist Emtio
- Externe ICT-adviseur Emtio

## 3.2 VOORWAARDEN

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van GGD Zuid-Limburg 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

GGD Zuid-Limburg 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 TENDERED

GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, dhr. 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 GGD Zuid-Limburg. 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.

GGD Zuid-Limburg behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in dat geval 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 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, via TenderNed 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. GGD Zuid-Limburg 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.

### 3.2.6 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. GGD Zuid-Limburg 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 3.2.5 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om GGD Zuid-Limburg 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. GGD Zuid-Limburg

verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Aanmeldingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Gegadigde gemeld, dan zal dit in het voordeel van GGD Zuid-Limburg worden uitgelegd. De Gegadigde heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie bindt de GGD Zuid-Limburg in geen geval.

### 3.2.7 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
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 7.5
104Beantwoordingvragen_<naam 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 7.4

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
106Uittreksel- Handelsregister_<naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragraaf 3.2.10)	vrij
107CertificeringNEN7510_ <bedrijfsnaam>	Bewijs van certificering NEN7510, met Verklaring van Toepasselijkheid (zie paragraaf 5.2.2, onder punt 2. Indien ISO27001-2017: nadere toelichting toevoegen	vrij

**TABEL 3: INLEVERINSTRUCTIE**

GGD Zuid-Limburg 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.

### **3.2.8 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL**

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt (gedeeld) eigendom van GGD Zuid-Limburg. GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg de Nederlandse taal beheersen.

Alle correspondentie en documentatie die door GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

### **3.2.9 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN**

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is **19 juni 2024 om 12:00 uur Nederlandse tijd**. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

### **3.2.10 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**

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

GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding. De Gegadigde dient binnen de door GGD Zuid-Limburg 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 aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 7.5 (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 GGD Zuid-Limburg. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens GGD Zuid-Limburg 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 7.5).

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 Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van

GGD Zuid-Limburg. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan GGD Zuid-Limburg. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens GGD Zuid-Limburg 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 het Project.

Een Hulpleverancier is ook een toeleverancier van datacenterfunctionaliteit/laaS/Paaspartij, en niet zelf op de aanbesteding zal inschrijven (met uitzondering van Microsoft, Amazon, etc.).

Een Hulpleverancier is, gelet op de AVG, ook een door Leverancier ingehuurd ZZZP'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 GGD Zuid-Limburg. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan GGD Zuid-Limburg. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens GGD Zuid-Limburg 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

<b>4.1</b>	<b>Beoordeling van de aanmelding</b>	<b>42</b>
<b>4.2</b>	<b>Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</b>	<b>42</b>
<b>4.3</b>	<b>Selecteren gegadigden</b>	<b>42</b>
<b>4.4</b>	<b>Bekend maken resultaat beoordeling</b>	<b>43</b>
<b>4.5</b>	<b>Opvragen bewijsmiddelen</b>	<b>43</b>

# Selectieprocedure

Omdat het een mededingingsprocedure met onderhandeling betreft, is de procedure in twee fases gesplitst, waarbij fase 2 nog weer uiteenvalt in een verduidelijkingsfase en een onderhandelingsfase. De eerste fase, de onderhavige, waarin de partijen worden geselecteerd, is openbaar. In de tweede fase worden de geselecteerde partijen uitgenodigd voor deelname aan de verduidelijkingsfase en dienen zij de vragen te beantwoorden die in het VBD aan hen worden gesteld. Daarna mogen zij op basis van het DBD een eerste en daarna een definitieve Inschrijving indienen. 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 verduidelijking- en

onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, GGD Zuid-Limburg 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 verduidelijkingsronden. Zij ontvangen daartoe het VBD.

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.

GGD Zuid-Limburg 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**

GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg in dat geval op zal kunnen vragen.

# 5

## EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

<b>5.1</b>	<b>Uitsluitingsgronden</b>	<b>44</b>
<b>5.2</b>	<b>Geschiktheidseisen</b>	<b>46</b>
<b>5.3</b>	<b>Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument</b>	<b>48</b>

# 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. GGD Zuid-Limburg 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 aanbieding 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 GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg kan verstrekken. GGD Zuid-Limburg 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**

GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg kennis heeft.

### **5.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN**

GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg 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 <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg 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 (2022 en 2023) 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 beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 respectievelijk 1.250.000 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:** GGD Zuid-Limburg behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten 1 tot en met 4. Indien GGD Zuid-Limburg van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2023 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)).

GGD Zuid-Limburg stelt in dit kader minimumeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. GGD Zuid-Limburg 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 Kwaliteitsmanagementsysteem

Als geschiktheidseis geldt dat u - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikt over een certificering voor een kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2022 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver aangetoond door middel van een kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie.

**Nota Bene:** aan een deugdelijk kwaliteitssysteem worden de volgende eisen gesteld: het stelt de klant centraal  
het is zo ingericht dat het inzicht geeft in de impact van de verwachtingen van de klant op:

- het management van medewerkers
- het management van middelen en
- het management van processen

het is in staat te meten wat de resultaten zijn

het is in staat verbetertrajecten in gang te zetten en te begeleiden

### 2 Managementsysteem voor informatiebeveiliging

Als geschiktheidseis geldt dat u - op de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving voor de onderhavige aanbesteding - beschikt over een certificering voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging conform NEN 7510 of gelijkwaardig. In het geval van gelijkwaardigheid wordt dit door Inschrijver uitsluitend aangetoond door middel van een certificering voor een managementsysteem voor informatiebeveiliging conform ISO27001-2017, waarbij Gegadigde bij zijn Aanmelding aannemelijk dient te maken dat aanvullende zorg-specifieke maatregelen uit NEN7510 in de organisatie zijn getroffen. In het kader van deze bekwaamheidseis kan niet worden volstaan met een beroep op een certificering van een andere organisatie (ook al maakt deze onderdeel uit van hetzelfde concern). Zie hieromtrent ook het gestelde in paragraaf 2.6.4.1, onder punt 5, van deze Selectieleidraad.

### 3 Referenties

Referenties waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment dat de implementatie volledig is afgerond terwijl de implementatie op het moment van indienen van de Aanmelding minstens zes maanden dient te zijn afgerond. De kerncompetenties kunnen over meerdere referenties worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Bijlage 7.4. Elke kerncompetentie dient eenmaal te worden aangetoond.

**KERNCOMPETENTIES:**

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- 1 het ten behoeve van een (i) publiekrechtelijke organisatie die (ii) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige Opdracht) vergelijkbaar zijn met die van GGD Zuid-Limburg (iii) projectmatig ontwerpen, (iv) binnen overeengekomen planning (v) configureren en (vi) beheren van (vii) Microsoft 365 “moderne” werkplekken, (viii) IT-infrastructuurdiensten (IaaS, Azure landing zone) inzake (ix) servers, (x) storage, (xi) back-up-componenten, (xii) WAN/LAN/WLAN componenten, (xiii) technisch applicatie beheer, waarbij (xiv) wijzigingen op deze configuratie relatief veel voorkomen en (xv) tevens snel beschikbaar moeten zijn;
- 2 het (i) migreren van een (ii) werkplek en hosted desktop naar (iii) moderne werkplek;
- 3 het (i) migreren van de (ii) documentenstructuur (van medewerkers en afdelingen) van fileservers naar (iii) Microsoft 365, waarbij de leverancier de (iv) adoptie in het (v) werken met documentenopslag in Microsoft 365 heeft uitgevoerd voor de (vi) medewerkers;
- 4 het (i) begeleiden van (ii) organisaties bij (iii) een cloudtransitie op de (iv) bestaande organisatie en (v) infrastructuur, waarbij de (vi) leverancier en organisatie tevreden zijn over (vii) de uitvoering en resultaten ;
- 5 het 24\*7 acuut opvolgen van (i) adviezen van (ii) een SOC dienstverlener, waarbij de SOC dienstverlener zowel onderaannemer als ook de leverancier van de IT-infrastructuur mag zijn;
- 6 Langdurige samenwerking (≥ drie jaar) met een (ii) externe dienstverlener voor moderne telecom- / UC-diensten om (iii) te integreren met de IT-infrastructuur.
- 7 het (i) (operationeel, tactisch en strategisch) adviseren van (ii) organisaties omtrent (iii) beveiligingsaspecten in (iv) relatie tot hun IT-infra, waarbij (v) de NEN7510 als normkader wordt toegepast;
- 8 (i) Langdurige partnerrelaties (≥ drie jaar) met organisaties waarbij sprake is van (ii) beheer van (iii) werkplekken en (iv) servers voor zowel (v) eerstelijns- als (vi) tweedelijnsbeheer van (vii) meer dan 350 accounts;
- 9 het (i) coördineren en (ii) communiceren van meldingen bestemd voor derde leveranciers vanuit de rol als (iii) Single Point Of Contact (SPOC);
- 10 het (i) samenwerken met (ii) externe kennispartners en andere IT partners van opdrachtgevers, vergelijkbaar met GGD Zuid-Limburg, bij (iii) opdrachten die in de directe periferie van de onderhavige Opdracht liggen. Bijvoorbeeld een partner-leverancier van een opdrachtgever, al of geen directe concurrent van u, die door tussenkomst van u ook toegang dient te krijgen tot de Microsoft 365 applicatie of een andere door opdrachtgever gefaciliteerde digitale samenwerkingsruimte ten behoeve van projecten (inrichting en implementatie).

## 5.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als GGD Zuid-Limburg 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 GGD Zuid-Limburg de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

GGD Zuid-Limburg 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

<b>6.1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>50</b>
<b>6.2</b>	<b>Selectiebesluit</b>	<b>51</b>
<b>6.3</b>	<b>Vragen</b>	<b>51</b>

# 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.

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.

Per antwoord op de vraag kan een Gegadigde punten scoren. De score per beschrijving en vraag wordt in consensus vastgesteld.

De 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

GGD Zuid-Limburg 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 (tenzij anders aangegeven).

**Nota Bene** (i). Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's en/of woorden 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
<i>Implementatie</i>		
1.	Beschrijf de verwachtingen die u gebruikelijk heeft van opdrachtgevers in kennis, capaciteit en tijd, als het gaat om de bijdrage die zij bij implementatietrajecten als de onderhavige moeten leveren. Op welke wijze kunt u ondersteuning bieden in het oplossen van eventuele hiaten?	L
2.	Geef aan in welke mate uw samenwerking met partners 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
<i>Beheer</i>		
3.	Hoe borgt u dat uw functionarissen betrokken bij de dienstverlening blijvend beschikken over up-to-date kennis (certificeringen) 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. Geef hiervan een voorbeeld.	H
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 vastlegt en overdraagt.	H
5.	GGD Zuid-Limburg wenst als partners op te trekken met leveranciers, waarbij GGD Zuid-Limburg een regierol vervult. Beschrijf hoe u dit gebruikelijk in zowel projectfasen als tijdens exploitatiefasen invult. Beschrijf daarbij tevens hoe u met (financiële) tegenvallers omgaat en hoe u klanten ongevraagd adviseert over oplossingen die de kwaliteit of efficiency kunnen verbeteren.	M
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 maximaal beheersbaar, aanpasbaar en veilig	M

	te maken en te houden (wat is uw architectuur en uw strategie in deze).	
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.	M
8.	Beschrijf op welke wijze u de rol van service-integrator / SPOC invult voor diensten die door derde partijen geleverd worden (bijvoorbeeld IaaS/PaaS/SaaS leveranciers of leveranciers van netwerkdiensten).	M
9.	Beschrijf op welke wijze binnen uw serviceorganisatie het herstel van issues die de continuïteit van uw klanten raken, worden afgehandeld. In welke mate en op welke wijze is uw (top)management betrokken bij afhandeling van calamiteiten?	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 hoe u omgevingen beschermt tegen ransomware en cybercriminaliteit. Besteed hierbij aandacht aan op welke wijze u security patch management uitvoert en hoe u rapporteert over Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) compliancy.	H
Selectie		
12.	Beschrijf de wijze waarop de productontwikkeling is ingericht en wordt toegepast bij opdrachtgevers vergelijkbaar met GGD Zuid-Limburg. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: de rol/invloed van opdrachtgevers en het voorsorteren, de samenwerking op innovatie en toekomstontwikkelingen. Besteed tevens aandacht aan de relatie met de werkprocessen van medewerkers en het verbeteren daarvan (verhoogde efficiëntie, kwaliteit, verbetering gebruikerservaring).	H
13.	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van kritisch meedenken). Besteed hierbij aandacht aan het inpassen en/of aanpassen van beheerprocessen en cloudtransitie en uw visie op het gebruik van private of public cloud voor IaaS en ondersteuning van legacy toepassingen.	M
14.	Beschrijf de wijze waarop uw operatie samenwerkt met een SOC dienst (intern/extern) en hoe u opvolging geeft aan dwingende adviezen afkomstig van het SOC om cyber criminaliteit te voorkomen.	H

15.	Beschrijf de wijze waarop u met updates omgaat in relatie tot software die u voor klanten in uw datacentrum host. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de aspecten: relatiebeheer, beschikbaarheid, belang klant, advisering functioneel beheerders, informatievoorziening eindgebruikers.	M
16.	Beschrijf de wijze waarop u risico's tijdens een transitieproject identificeert en mitigeert. Benoem en beschrijf in dit kader vanuit uw ervaringen minimaal drie risico's, uw aanpak van de mitigatie en de resultaten die daarbij zijn behaald. Aan het (te veel) voor de hand liggende risico dat opdrachtgevers niet tijdig voldoende personeel vrijmaken kunt u voorbijgaan. Besteed wel aandacht aan uw ervaringen met (het al of niet ontbreken van) de professionele opstelling van klanten en hoe u de opstelling van klanten managet (dit is één van de drie te beschrijven risico's). Aan de beantwoording van deze vraag kunt u maximaal 1.000 woorden besteden en twee pagina's A4.	H
17.	Beschrijf hoe u in de afgelopen drie jaar bent omgegaan met het succesvol implementeren van ICT-systemen, die gegevens uitwisselen conform de open standaarden zoals opgenomen op de 'pas toe of leg uit'-lijst van Forum Standaardisatie- of daaraan gelijkwaardig. Besteed hierbij aandacht aan de volgende open standaarden DMARC, DKIM, SPF, DANE, STARTTLS, IPv4, IPv6, RPKI, WPA2-Enterprise, SAML, OIDC / OpenID.NLGov, OAuth 2.0, HTTPS, HSTS, TLS, DNSSEC, STIX, TAXII, security.txt. Aan de beantwoording van deze vraag kunt u maximaal 1.500 woorden besteden en drie pagina's A4.	H

**TABEL 4: OPEN VRAGEN**

## 7

## OVERZICHT BIJLAGEN

<b>7.1</b>	<b>Begrippenkader</b>	<b>55</b>
<b>7.2</b>	<b>Locaties en architectuur</b>	<b>57</b>
<b>7.3</b>	<b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</b>	<b>58</b>
<b>7.4</b>	<b>Referentiesjabloon</b>	<b>58</b>
<b>7.5</b>	<b>Verklaring terbeschikkingstelling Middelen</b>	<b>58</b>

# 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	<p>Programmatuur die verschillende functionaliteiten beschikbaar maakt voor de medewerkers van GGD Zuid-Limburg. De volgende typen Applicaties worden onderscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantoorautomatiseringsapplicaties (KA-applicaties)</li> <li>• Bedrijfsapplicaties</li> <li>• Saas applicaties</li> </ul>
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, middleware en database software die door Leverancier op de door hem aangeboden IT-infrastructuur wordt ingezet.
Bedrijfsapplicaties	Onderdeel van de Applicaties dat ondersteuning biedt aan specifieke taken voor nader benoemde functies binnen GGD Zuid-Limburg

Beschrijvend Document	Het document dat de functionele behoeftestelling van GGD Zuid-Limburg 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.
Inschrijver	De Gegadigde die met toepassing van de selectieprocedure, zoals beschreven in deze Selectieleidraad, door GGD Zuid-Limburg wordt geselecteerd voor deelname aan de onderhandelingsfase. De geselecteerde Gegadigden ("Inschrijvers") ontvangen daartoe van GGD Zuid-Limburg een Voorlopig Beschrijvend Document.
Inschrijving	De bindende aanbieding die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
IT infrastructuur	Het geheel van door Leverancier (in een voldoende beveiligde fysieke en logische omgeving) ter beschikking gestelde server, storage en netwerkvoorzieningen, inclusief Basisprogrammatuur.
KA-Applicaties	Deelverzameling van de Applicaties voor standaard kantoorgebruik bestaande uit de applicaties zoals vermeld met type KA in bijlage 7.3.
Leverancier	De Inschrijver aan wie GGD Zuid-Limburg de Opdracht gunt.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Gegadigde dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan de gunningsfase van deze aanbestedingsprocedure. GGD Zuid-Limburg 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.
Opdracht	De door GGD Zuid-Limburg aan Leverancier te verstrekken opdracht tot het verzorgen van de werkzaamheden als beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
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 GGD Zuid-Limburg, 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.
Systeemsoftware	De bij GGD Zuid-Limburg aanwezige server-, client en middleware software als vermeld in bijlage 7.2.
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 GGD Zuid-Limburg aangeduide uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde en dat zij voldoet aan bepaalde door GGD Zuid-Limburg aangeduide geschiktheidseisen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is toegevoegd als Bijlage 7.2.

**TABEL 5: BEGRIPPEN EN DEFINITIES.**

## 7.2 LOCATIES EN ARCHITECTUUR

### 7.2.1 LOCATIES

Separaat Excel-document Bijlage 7.2.1 - Locaties GGDZL.xlsx.

### **7.2.2 SERVERS**

Separaat Excel-document Bijlage 7.2.2 - Servers GGDZL.xlsx.

### **7.2.3 ICT INFRASTRUCTUUR**

Separaat PDF-document Bijlage 7.2.3 – Bijlage 5 ICT infrastructuur GGD Zuid-Limburg.pdf

## **7.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT**

<separate pdf-file>. Dit document wordt rechtstreeks vanuit TenderNed .

## **7.4 REFERENTIESJABLOON**

Separaat Word-bestand

## **7.5 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING MIDDELEN**

Separaat Word-bestand