

Selectieleidraad

AANBESTEDING ICT-DIENSTEN STICHTING
JEUGDGEZONDHEIDSZORG ZUID-HOLLAND WEST

Kenmerk:

Status: Definitief

Versie: 1.0

Datum: 4-2-2025

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Stichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West	2
2.1	Missie en visie	2
2.1.1	Waarvoor we staan	2
2.1.2	Waarvoor we gaan	2
2.1.3	Onze pijlers	3
2.2	Basistakenpakket	3
2.3	Jeugdgezondheidszorg op maat	4
2.4	Mentale vitaliteit	5
2.5	Innovatie en transformatie	5
2.6	Privacy	6
2.7	Bestuur	6
3	Opdrachtomschrijving	8
3.1	Huidige situatie	8
3.1.1	Diensten	8
3.1.2	Architectuur	8
3.1.3	Regieorganisatie	9
3.1.4	Kengetallen	9
3.2	Gewenste situatie	9
3.2.1	Diensten	9
3.2.2	Architectuur	10
3.2.3	Regieorganisatie	10
3.2.4	Doelstellingen	11
3.3	Visie op sourcing	11
3.3.1	Innovatie & adoptie	11
3.4	Looptijd	12
4	Aanbestedingsprocedure	13
4.1	Procesgang	13
4.2	Planning	13
4.3	Voorwaarden	14
4.3.1	Communicatie	14

4.3.2	Vergoeding	15
4.3.3	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	15
4.3.4	Volledigheid van de aanmelding	15
4.3.5	Aanmeldingsvormen	15
5	Selectie	17
5.1	Beoordeling	17
5.1.1	Puntentelling	17
5.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	17
5.3	Besluitvorming	18
5.4	Vragen	18
5.5	Referenten	18
5.6	Bekendmaking	19
6	Bijlagen en formulieren	20
6.1	Bijlagen	20
6.2	Formulieren	20
6.3	Overzicht in te dienen stukken	20

1 Inleiding

Voor u ligt de selectieleidraad voor de Europese aanbesteding van ict-diensten ten behoeve van de Stichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West (JGZ-ZHW). Deze selectieleidraad hoort bij de mededingingsprocedure met onderhandeling als bedoeld in artikel 2.30 van de aanbestedingswet.

De opdrachtgever van deze aanbesteding is de heer R.J. Boumans (bestuurder). JGZ-ZHW wordt gedurende de aanbesteding procedureel begeleid door OGD ict-diensten in de persoon van de heer T.J. de Boer.

Middels deze aanbesteding stelt JGZ-ZHW zich ten doel succesvol een passende leverancier te vinden voor een aantal ict-diensten. De hieronder opgesomde gewenste diensten worden verder uitgewerkt in hoofdstuk 3: Opdrachtomschrijving.

- Skilled servicedesk
- Managed werkplek
- Connectiviteit

2 Stichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West

Stichting Jeugdgezondheidszorg Zuid-Holland West is een organisatie in de sector gezondheidszorg met ±300 medewerkers. Hiervan werken er zo'n 200 in het primaire proces, te weten het leveren van de zorg.

De professionals van JGZ staan dagelijks klaar voor kinderen en hun ouders. Bij JGZ werken 277 bevoegde professionals op 27 locaties in acht gemeenten. Jeugdartsen, jeugdverpleegkundigen, teamassistenten en logopedisten bieden preventieve medische zorg en ondersteuning. Een autonome werkwijze biedt vanuit teamontwikkeling ruimte aan onze professionals om bij te dragen aan ons doel: ieder kind verdient een kans om gezond en gelukkig op te groeien. Dit doet JGZ vanuit verbinding met kinderen, jongeren, ouders en alle betrokken ketenpartners. Het zien, horen en erkennen van de hulpvraag van kinderen en hun ouders is leidend voor onze professionals.

Onze professionals in het primaire proces worden gefaciliteerd door de ondersteunende diensten: management ondersteuners, planners, Klant Contact Center en telefonisch spreekuur, HRM, Communicatie, Functioneel Applicatiebeheer, Facilitair, Finance, Planning & Control, Expertise Centrum, coaches, adviseur organisatieontwikkeling, regiomanagers, beleidsadviseur bestuur, concern controller, bestuur secretaresse en bestuurder. Gezamenlijk dragen wij zorg voor een optimale dienstverlening aan onze klanten: kinderen en hun ouders.

2.1 Missie en visie

2.1.1 Waarvoor we staan

Er is geen school waar je leert hoe je een goede ouder wordt. Iedereen doet het op z'n eigen manier. Vanaf de geboorte tot en met de puberteit zijn er steeds nieuwe uitdagingen. Bij JGZ staan we elke dag klaar om ouders, jongeren en kinderen te ondersteunen met raad en daad. Door in gesprek te gaan en hun vragen en onzekerheden te bespreken. Door het geven van vaccinaties en kortdurende begeleiding. En ze de juiste weg te wijzen als het niet goed gaat. Zo dragen we bij aan een gezond en gelukkig leven voor ieder kind. "Ieder kind verdient een kans om gezond en gelukkig op te groeien".

2.1.2 Waarvoor we gaan

In onze strategische koers 'stappen zetten' hebben we drie pijlers gedefinieerd waar we de komende jaren voor gaan.

2.1.3 Onze pijlers

- **Flexibele jeugdgezondheidszorg**
Om impactvolle zorg te leveren, is het van belang dat we inspelen op de veranderende behoefte van ouders en jongeren en de veranderende behoefte van de maatschappij. JGZ heeft een structuur waarin het ondersteuningsaanbod flexibel en op maat wordt ingezet. Professionals hebben de ruimte om ondersteuning op maat te bieden en krijgen hiervoor de verantwoordelijkheid. Zij worden op een coachende manier geleid.
- **Expert op de inhoud en voorbereid op de toekomst**
De deskundigheid en bevoegdheid van onze professionals is van onschatbare waarde. Zij moeten optimaal toegerust zijn om te kunnen werken volgens actuele inzichten en met nieuwe (digitale) technieken. Naast opleiding, ervaring, intuïtie en gevoel, geeft wetenschappelijke kennis onze professionals handvatten om, samen met ouders en jongeren, te beslissen welke zorg en ondersteuning nodig is. Kennis uit wetenschap en onderzoek versterkt het vakmanschap. Daarnaast kan de wetenschap niet zonder de input van de praktijk.
- **Vitale professionals en een gezonde organisatie**
Om onze ambities te verwezenlijken is, naast een optimale bedrijfsvoering, inzet, vakmanschap en vertrouwen van onze professionals nodig. Onze derde pijler is daarom een interne doelstelling: vitale professionals en een gezonde organisatie.

Er is meer te lezen over de missie, visie en pijlers van de JGZ-ZHW in de Strategische Koers 2022-2028, deze is te vinden in de bijlagen. Zie hiervoor ook het bijlagenoverzicht ter referentie.

2.2 Basistakenpakket

Jeugdgezondheidszorg is de publieke gezondheidszorg voor jeugd en gezin. Het doel van deze zorg is het bevorderen, beschermen en beveiligen van de gezondheid en de lichamelijke en geestelijke ontwikkeling van kinderen.

Het financieel en beleidsmatig kader wordt gevormd door het Convenant Jeugdgezondheidszorg 2022-2027. Onder deze gelden valt de uitvoering van het basispakket en Rijksvaccinatieprogramma (RVP), aanvullende dienstverlening zoals Programma's op Maat (POM) en de huisvesting van JGZ.

Stichting JGZ Zuid-Holland West (JGZ) biedt in opdracht van de acht gemeenten in ons werkgebied, preventieve jeugdgezondheidszorg aan kinderen van 0 tot 18 jaar. JGZ heeft een individuele subsidierelatie met elke gemeente, voor de uitvoering van de wettelijke taken die zijn vastgelegd in de Wet Publieke Gezondheid (Wpg). In het Basispakket (BP) is beschreven dat JGZ invulling geeft aan de volgende activiteiten: monitoren, screenen, signaleren, vaccineren, inschatten zorgbehoefte, preventieve voorlichting, normaliseren, toeleiden tot zorg en onderzoek collectieve maatregelen.

Wij voeren deze activiteiten uit voor de gemeenten Delft, Wassenaar, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Pijnacker-Nootdorp, Midden-Delfland, Westland en Zoetermeer (de H8).



Het Rijksvaccinatieprogramma (RVP) voeren wij uit in opdracht van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en onze acht gemeenten.

2.3 Jeugdgezondheidszorg op maat

Wij richten ons op het bevorderen van een gezonde groei en ontwikkeling vanaf de foetus tot kinderen van 18 jaar. Al tijdens de zwangerschap kan JGZ ondersteuning bieden aan ouders in wording, bijvoorbeeld door het aanbieden van prenatale zorg zoals het Goede Startgesprek en wanneer nodig de toeleiding naar Kansrijke Start, maar ook door het geven van de maternale kinkhoest en/of griepvaccinatie aan zwangere vrouwen.

Tussen 0 en 18 jaar zijn er meerdere momenten van contact met kinderen en hun ouders, dit kan digitaal plaatsvinden, middels een huisbezoek, bezoek aan het consultatiebureau of op school. Hier wordt de groei en ontwikkeling van kinderen gevolgd. De ouder of verzorger kan hier terecht met vragen. Ook kan het kind ingeënt worden tegen een aantal infectieziekten welke worden aangeboden vanuit het Rijksvaccinatieprogramma (RVP).

Wij bieden Zorg op Maat met als kader het Landelijk Professioneel Kader van het Nederlands Centrum voor Jeugd (NCJ). Dit houdt in dat we flexibel inspelen op de behoeften van onze klanten. Met behulp van het gezamenlijk inschatten van de zorgbehoefte (GIZ) ontvangt elk kind en ouder de zorg die nodig is. Ouders bepalen op die manier samen met de jeugdverpleegkundige of jeugdarts welke momenten van contact gewenst of nodig zijn, en in welke vorm: op het consultatiebureau of digitaal. Zo wordt invulling gegeven aan de behoefte van de klant en creëert JGZ ruimte om deze tijd te besteden aan kinderen en gezinnen die meer ondersteuning nodig hebben. Waar dit nodig is werken we samen met andere professionals vanuit het sociaal domein, op die manier bieden we een multidisciplinaire aanpak en dragen we zoveel mogelijk bij aan één kind, één plan.

Het gebruik van IT-middelen is cruciaal in de huidige werkwijze van JGZ. De werkplek reist altijd met de medewerker mee, of dit nu naar een school is of op het consultatiebureau. Het kunnen registreren van de informatie over ouder en kind, het maken van afspraken en nakomen ervan verloopt allemaal digitaal en is cruciaal om het werk van JGZ succesvol uit te kunnen voeren.

2.4 Mentale vitaliteit

Vitale medewerkers en werkplezier vinden we heel belangrijk bij JGZ. Het behoud van medewerkers is van groot belang voor JGZ-ZHW, zeker met de aantredende vergrijzing en blijvende krapte op de arbeidsmarkt. Door in te zetten op verschillende initiatieven zoals tafelpraat en GoodHabitZ probeert JGZ het verschil voor haar medewerkers te maken.

In 2023 introduceerde JGZ tafelpraat, een platform voor interdisciplinaire discussies en kennisdeling binnen onze organisatie om innovatie te stimuleren en best practices te identificeren.

We bieden online trainingen aan via GoodHabitZ. Hiermee bieden we toegang tot een breed scala aan online cursussen om de professionele ontwikkeling van medewerkers te ondersteunen en hun vaardigheden aan te scherpen.

Onderdeel van het werkplezier is tot slot een goed werkende en productiviteit stimulerende werkplek. Hoge eindgebruikerstevredenheid door een leverancier die het werkveld snapt en daar naar handelt is een van de drijvers achter deze selectieleidraad.

2.5 Innovatie en transformatie

Als organisatie zetten we stappen op het gebied van innovatie en transformatie. JGZ is continu in beweging en ook onze klanten verwachten dat van ons. Zo zetten wij een zorgmailrobot in op het Klant Contact Center. Hiermee zijn communicatieprocessen geautomatiseerd om efficiëntie te verbeteren en de kwaliteit van onze klantenservice te verhogen.

Er zijn filmpjes ontwikkeld met advies voor baby's van 6 en 8 maanden. Via deze weg leveren wij gepersonaliseerd advies aan ouders via digitale kanalen om de ontwikkeling van kinderen te ondersteunen.

Wij faciliteren virtuele consulten door middel van beeldbellen, op die manier vergroten wij de toegankelijkheid van zorg en bieden we flexibiliteit aan gezinnen.

In samenwerking met Esculine werken we aan het ontwikkelen van een algoritme obesitas. Hierbij maken we gebruik van geavanceerde data-analyse en algoritmen om overgewicht bij kinderen te identificeren en gepersonaliseerde interventies te ontwikkelen voor preventie en behandeling. In groep 2 kan zo al voorspeld worden dat een kind in groep 7 overgewicht ontwikkelt. Op deze manier kan vroegtijdig preventief worden gehandeld om dit te voorkomen. In samenwerking met het National eHealth Living Lab (NeLL) bekijken we nu of we dit thema verder kunnen onderzoeken vanuit een promotietraject. Deze vorm van vroeg signalering is een doorbraak. De bedoeling is dat de techniek uiteindelijk voor de gehele jeugdgezondheidszorg en alle kinderen in Nederland toegepast kan worden.

Deze initiatieven illustreren onze toewijding aan het bevorderen van innovatie, verbeterde dienstverlening en voortdurende groei binnen de jeugdgezondheidszorg.

2.6 Privacy

Binnen JGZ vinden we privacy belangrijk en gaan we zorgvuldig om met persoonsgegevens. Enerzijds hebben onze medewerkers een beroepsgeheim op grond van de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst, anderzijds hebben we verplichtingen op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming. Het privacy huis is de methodiek voor de aanpak en implementatie van privacy binnen JGZ. De volgende onderdelen worden kort toegelicht:

Beleid - De privacyverklaring op de website wordt regelmatig aangepast.

Verwerkingsregister - Het verwerkingsregister is gewijzigd qua opzet en is deels aangepast. In 2024 wordt dit verder doorgevoerd.

Datalekken - Datalekken worden digitaal gemeld en afgehandeld. In 2023 zijn 20 beveiligingsincidenten gemeld waarvan een deel kwalificeerde als datalek. Van een aantal datalekken is melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Rechten betrokkenen - De FG is meerdere malen ingeschakeld bij de communicatie en afwikkeling van verzoeken tot inzage of vernietiging van een dossier. Klanten van JGZ kunnen een verzoek tot inzage digitaal indienen.

Privacy management - De privacy werkgroep heeft tweemaandelijks overleg gevoerd over lopende privacy-issues en hierop actie ondernomen.

Bewustwording - De FG heeft periodiek op intranet geïnformeerd om de bewustwording op het gebied van privacy te vergroten onder de medewerkers.

DPIA - Er zijn in 2023 meerdere privacy impact assessments uitgevoerd waarbij de FG om advies is gevraagd.

Uitwisseling gegevens - Diverse samenwerkingsovereenkomsten en verwerkersovereenkomsten zijn ter beoordeling voorgelegd aan de Functionaris Gegevensbescherming.

2.7 Bestuur

JGZ is opgericht als privaatrechtelijke organisatie (stichting). JGZ heeft een Raad van Bestuur (RvB) en een Raad van Commissarissen (RvC). Sinds november 2014 is de heer Ron Boumans directeur-bestuurder van JGZ.

De samenstelling van de RvC zag er in 2023 als volgt uit:

Peter Heij, voorzitter RvC
Joost Verheijen, vicevoorzitter RvC
Anky Atzema
Hidde Onstein
Femke Hohmann

De RvB is verantwoordelijk voor de besturing van JGZ, waaronder borging van kwaliteit van onze dienstverlening, risicobeheersing en financiering. Bij de vervulling hiervan richt het bestuur zich naar het belang van de samenleving, onze stichting en in het belang van medewerkers.

De RvB legt periodiek verantwoording af aan de RvC over het gevoerde beleid. Daarnaast vindt er vier keer per jaar een portefeuillehouder overleg plaats met de wethouders Jeugd van de H8. Hier vindt uitwisseling en besluitvorming plaats ten aanzien van preventieve jeugdgezondheidszorg binnen het werkgebied.

3 Opdrachtomschrijving

In het volgende hoofdstuk omschrijven we de omvang en inhoud van de opdracht. De huidige situatie zal grotendeels *as-is* worden overgenomen in overleg met de latende leverancier. De gewenste situatie zal vanuit ontwerpprincipes en functionele vereisten gevoed worden door JGZ-ZHW en samen met de intredende leverancier definitief worden vastgesteld.

3.1 Huidige situatie

Op het moment van schrijven wordt de servicedesk als *Single Point of Contact* ingezet voor alle IT-gerelateerde vragen en incidenten. Deze servicedesk lost zelf meldingen op, of zet deze intern, danwel extern, door naar de juiste partij. Het beheer van de werkplek en het netwerk is in beheer bij dezelfde partij die de servicedesk levert.

De eindgebruikers weten de servicedesk niet altijd even goed te vinden, hierdoor wordt het interne functioneel applicatiebeheer team vaak overvraagd voor zaken die buiten hun werkzaamheden liggen. Dit leidt tot ontevredenheid binnen alle lagen van de organisatie.

3.1.1 Diensten

De huidige werkplek is op basis van Windows 11 (M365 E3 licentie), deze wordt gemanaged vanuit Intune. Het printen zit in een overgang naar de cloud printing van Ricoh. Elke medewerker van JGZ-ZHW heeft een laptop met simkaart (via leverancier telefonie). De laptops zijn in eigendom van JGZ-ZHW en voorzien van HP Active Care voor de duur van 5 jaar.

Er zijn een kleine 40 applicaties in gebruik, deze zijn grotendeels SaaS of standaard kantoorautomatiseringssoftware. Daarnaast zijn er een zeer klein aantal specifieke applicaties die beschikbaar gesteld worden op basis van functie/werkzaamheden. De niet-SaaS applicaties worden gepackaged aangeboden via Intune. Er zijn ook acht SSO koppelingen ingericht ten behoeve van SaaS applicaties. Er is geen koppeling tussen een HR-systeem en Entra ID voor het automatisch aanmaken van gebruikersaccounts.

Het netwerk van JGZ-ZHW wordt aangeboden op de 27 locaties van de JGZ. Dit betreft grotendeels asymmetrische verbindingen via DSL. Er is momenteel voornamelijk Cisco apparatuur in gebruik voor de switches op locaties met Unifi access point voor het draadloze netwerk. Elke locatie is tevens voorzien van Fortigate 60E firewalls. Momenteel zijn 26 van de 27 locaties gecontracteerd door de leverancier, 1 locatie door de JGZ zelf. Sommige van de locaties zitten in een proces om omgezet te worden naar glasvezel aansluitingen.

3.1.2 Architectuur

De huidige uitgangspunten voor de architectuur zijn *Microsoft, tenzij en Saas, tenzij*. JGZ-ZHW streeft ernaar een zo simpel mogelijk applicatielandschap in beheer te hebben, maar wel de eindgebruikers zo goed mogelijk te ondersteunen. Dit uit zich in het feit dat er sommige applicaties maar door een enkele eindgebruiker in gebruik zijn, maar deze zijn wel cruciaal voor de werkzaamheden van deze specifieke eindgebruiker. Door de aan JGZ-ZHW gestelde opdracht is dit echter niet te voorkomen, maar moet dus ook des te meer nagedacht worden over welke software of applicatie in welke situatie passend is.

Een beknopt overzicht is te vinden in de bijlage.

3.1.3 Regieorganisatie

De huidige regieorganisatie voor IT-diensten is als volgt opgebouwd vanuit de rollen binnen de organisatie.

Strategisch: Bestuurder

Tactisch: Concerncontroller

Operationeel: Senior functioneel beheer

Op deze lagen worden verschillende reguliere overleggen gevoerd aangaande de gecontracteerde dienstverlening.

3.1.4 Kengetallen

Er zijn op het moment van schrijven ongeveer 300 medewerkers in dienst, elk met een eigen laptop. Deze medewerkers werken op een of meerdere van de 27 locaties van de JGZ-ZHW en op locaties daarbuiten, zoals scholen of andere samenwerkingspartners.

3.2 Gewenste situatie

In de toekomstige situatie ziet JGZ-ZHW zich als regievoerder op de functionele vereisten van de uitbesteedde kavels. Dit houdt voor JGZ-ZHW in dat de gewenste uitkomsten afgestemd worden met de leverancier en dat de technische inhoudelijke keuzes om deze uitkomsten te bereiken door de leverancier gemaakt worden. Met dien verstande dat de implementatie van de techniek valt binnen de geldende juridische kaders en door JGZ gekozen architectuurprincipes. De schets van de gewenste situatie is mede ingegeven door de uitvoer van een schriftelijke marktverkenning. Een samenvatting hiervan is in de bijlage te vinden.

JGZ-ZHW stelt zich verder nog een aantal zaken ten doel met deze aanbesteding. Deze worden hieronder verder uitgewerkt, maar in algemene zin laat dat zich als volgt samenvatten: JGZ-ZHW streeft naar een stabiele en veilige werkplek die met een oplossingsgerichtheid passend bij de sector ondersteund wordt, leidend tot een hoge eindgebruikerstevredenheid.

Een laatste algemeen aandachtspunt is dat gezien de demografie van de organisatie, en de aanhoudende personeelstekorten, er verdere vergrijzing van het personeelsbestand zal optreden. Een leverancier die met eindgebruikersadoptie en innovatieve oplossingen hierin de doelen van JGZ-ZHW kan ondersteunen is zeer gewenst. De gebruikerspopulatie in deze sector en specifiek van JGZ laat zich immers niet kenmerken als zeer digitaal vaardig en veranderbereid.

3.2.1 Diensten

JGZ-ZHW heeft na de gunning een drietal diensten uitbesteed: Skilled Servicedesk, Werkplek en Connectiviteit. Wat JGZ-ZHW in de toekomst van deze diensten verwacht werken wij hieronder uit. Deze verwachting is geschreven vanuit de huidige kennis en ervaring, en JGZ-ZHW staat hierbij open voor verbeteringen op basis van adviezen van de te selecteren leverancier.

De (visuele) samenhang wordt in de bijlage bijgevoegd.

3.2.1.1 Skilled Servicedesk

Een servicedesk die zelf oplossend vermogen heeft en actief op zoek gaat naar kennis bij 2e- of 3e-lijns groepen om zo sneller meldingen af te kunnen handelen. Deze servicedesk fungeert als *single point of contact* voor alle IT gerelateerde meldingen (vragen, incidenten, service requests) en stelt zich op als operationele service integrator tussen de diensten van de leverancier van de servicedesk en diensten van JGZ-ZHW en geselecteerde derde partijen. Deze servicedesk meet idealiter haar succes in een *first time fix* ratio en levert feedback terug het regiemodel in over mogelijkheden tot incidentreductie en overige efficiëntieslagen. Daarnaast bewaakt de servicedesk de voortgang op haar eigen meldingen en die van andere aangesloten groepen binnen de scope van de operationele service integratie. Afsluitend is deze servicedesk actief bezig met kennisbeheer ten behoeve van enerzijds het beter en sneller helpen van de eindgebruiker, en anderzijds om het eigen inwerktraject en kwaliteitsstandaarden op peil te houden.

3.2.1.2 Werkplek

De werkplek van JGZ-ZHW is een veilige en productieve omgeving voor de medewerkers van de JGZ. De werkplek wordt actief up-to-date gehouden en bij impact door updates op de gebruikerservaring wordt er samen met JGZ aandacht aan adoptie besteed. De werkplek wordt via een centrale plek gemanaged en er wordt gestreefd zoveel mogelijk conform standaarden en best-practices te werken en maatwerk te voorkomen of beperken. Het managen van de werkplek wordt indien opportuun uitgebreid met het managen van de mobiele devices via MDM/MAM vanuit hetzelfde platform met een eenduidig beleid. Er wordt vanuit een samenwerking tussen klant en leverancier getracht het printen terug te dringen, waar ruimte voor de leverancier ligt om haar expertise op dit vlak in te zetten of te innoveren. De verwachting is niet dat de werkplek op alle nieuwste ontwikkelingen meteen meebeweegt, maar wel dat innovatie strategisch wordt ingezet om organisatorische doelstellingen van JGZ-ZHW te helpen behalen (bv. verlagen werkdruk, slimmer administreren, etc.).

3.2.1.3 Connectiviteit

Dit kavel betreft alle bekabelde en draadloze verbindingen, en de beveiliging hiervan, ten behoeve van de medewerkers van JGZ-ZHW en haar klanten op alle locaties waar de JGZ gevestigd is. Het netwerk wordt faciliterend ingezet, met dien verstande dat JGZ geen specifieke technische vereisten heeft. Hierin treedt de leverancier van deze dienst adviserend op om aan te geven aan welke vereisten noodzakelijk zijn voor een veilige en stabiele werkomgeving en om conform relevante wetgeving te werken.

3.2.2 Architectuur

In de gewenste situatie is JGZ-ZHW eigenaar van de architectuur en bijbehorende standaarden en principes en wordt JGZ gevoed door de leverancier met input hierop om de juiste keuzes te maken en veranderingen te initiëren. Hierin beweegt JGZ-ZHW samen met de leverancier toe naar een doelarchitectuur die zich houdt aan moderne standaarden. Hierbij gaan we uit van het voortborduren op de huidige *SaaS*, *tenzij* en *Microsoft*, *tenzij* standaarden en willen we toewerken naar inzet van IT technieken om het IT landschap conform wetgeving en eigen security beleid vorm te geven. Denk hierbij aan optimalisatie van conditional access, invoeren van Data Loss Prevention of Zero Trust, of inzetten van Purview en sensitivity labeling (nb. Dit zijn voorbeelden, geen vereisten binnen deze fase van de aanbesteding).

3.2.3 Regieorganisatie

Regievoering is gericht op de te behalen resultaten, hierin zijn SLA's ondersteunend voor de rapportage op de behaalde doelstellingen, maar deze zijn niet leidend in de relatie tussen klant en leverancier. Deze

relatie is gericht op meerwaarde voor beide partijen, waarbij de klant kan profiteren van de expertise van de leverancier, en de leverancier meerwerk kan uitvoeren bovenop het bestaande contract.

Een conceptmodel voor de regievoering zal volgen in de volgende fase (gunningsfase) van de aanbesteding. Deze dient slechts als model en het daadwerkelijke regiemodel is nader overeen te komen in gunningsfase samen met de gegadigde.

3.2.4 Doelstellingen

JGZ-ZHW stelt op hoofdlijnen een aantal doelstellingen die zij wil behalen met de selectie van een nieuwe leverancier:

- Hogere uitnutting van de aangeschafte (Microsoft) licenties
- Opleiding van de medewerkers die aansluit op de dagelijkse digitale praktijk
- Een veilige managed werkplek
- Gerichte innovatie aansluitend bij uitdagingen in de sector
- Verhogen van de eindgebruikerstevredenheid

In een deel van deze doelstellingen zitten logische overlappende factoren. JGZ weegt momenteel niet één van de doelstellingen zwaarder, maar is juist op zoek naar een leverancier die samen met JGZ hier balans in kan brengen en op een open en duidelijke manier naar de toekomst kan werken.

3.3 Visie op sourcing

JGZ-ZHW hanteert de volgende visie op sourcing: kerntaken voor de JGZ blijven intern en worden door eigen medewerkers uitgevoerd. Commodity dienstverlening wordt uitbesteed waar dit logisch is.

Zo wordt het functioneel beheer van kernapplicaties zoals het kinddossier door de JGZ zelf gedaan, maar is het kinddossier een SaaS-applicatie die door een derde partij technisch beheerd wordt en in samenwerking met JGZ-ZHW doorontwikkeld wordt. Ditzelfde principe geldt voor de uitbesteding van het beheer van de werkplek en het netwerk. De JGZ houdt de regie op de functionele vereisten waaraan deze moeten voldoen en contracteert een leverancier die hieraan de technische invulling geeft. Middels een vastgesteld regiemodel blijven de JGZ en haar leveranciers in gesprek over de te behalen resultaten.

3.3.1 Innovatie & adoptie

Op het vlak van innovatie en adoptie verwacht JGZ-ZHW wederzijds de vruchten te kunnen plukken van de klant-leveranciersrelatie. De leverancier zal door haar specialisatie en partnerships in het IT-landschap sneller op de hoogte zijn van innovaties binnen de IT en deze conform regiemodel aankaarten bij de JGZ waar de leverancier dit relevant acht. Dit biedt de leverancier mogelijkheden om extra projecten te ontplooiën bij JGZ-ZHW en biedt JGZ-ZHW bijvoorbeeld een veiligere IT-omgeving of een toekomstbestendiger werkplek. Daarnaast is de leverancier ideaal gepositioneerd om veranderingen binnen het dagelijks gebruik van de IT-middelen te zien en door middel van adoptie de digitale vaardigheid en eindgebruikerstevredenheid te verhogen. JGZ-ZHW volgt hierin bewust niet het principe van een partnership tussen de JGZ en haar leverancier, maar kiest ervoor om een goede klant voor een goede leverancier te zijn, waarbij het de JGZ niet ontgaat dat een leverancier een commerciële partij is. Tegelijkertijd verwacht JGZ-ZHW dat haar leverancier snapt dat de publieke geldstroom ten grondslag ligt aan het bestaan van de JGZ.

3.4 Looptijd

JGZ-ZHW contracteert graag voor een langere periode om een stabiele basis te hebben voor meerdere jaren en haar eindgebruikers niet onnodig aan veranderingen onderhevig te laten zijn. Daarnaast vindt JGZ-ZHW het van belang dat een leverancier de kans heeft om gedurende de looptijd van het contract eenmalige investeringen terug te verdienen en over de jaren heen eigen efficiëntieslagen kan toepassen. Gegeven de publieke geldstromen en de wetgeving waaraan JGZ-ZHW zich aan moet houden is het onvermijdelijk na verloop van tijd opnieuw te moeten aanbesteden. Binnen de kaders die haar gesteld zijn ziet, en de bovengenoemde verantwoording, ziet JGZ-ZHW het als een logisch voornemen om initieel voor 4 jaar te contracteren en zich de mogelijkheid voor te behouden om twee keer met 2 jaar te verlengen. Dit sluit echter andere vormen van verlengen na de initiële 4 jaar niet uit, mochten JGZ-ZHW en leverancier als zodanig overeen komen, echter deze termijn zal dan altijd korter zijn dan de genoemde 2 jarige verlenging.

4 Aanbestedingsprocedure

De aanbestedingsprocedure zal vanaf het moment van publiceren van deze selectieleidraad volledig via TenderNed plaatsvinden.

4.1 Procesgang

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een ‘mededingingsprocedure met onderhandeling’ uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet 2012.

JGZ-ZHW wil aan de van deze selectie komen tot een kwalificatie en nadere selectie van 4 gegadigden. Deze gegadigden ontvangen de gunningsleidraad en kunnen op basis hiervan hun inschrijving opstellen en indienen.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium ‘beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV), hetgeen in de gunningsleidraad nader wordt toegelicht.

Voor de procedure is een externe procesbegeleider aangesteld. Dit is de heer Tom de Boer van OGD ict-diensten. Om verstrengeling van belangen tegen te gaan heeft OGD ict-diensten aangegeven geen gegadigde te zijn in het kader van deze aanbesteding.

Geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag.

4.2 Planning

In onderstaande tabel wordt de voorlopige planning van de selectieprocedure weergegeven.

Actie	Datum/tijdstip
Aankondiging op TenderNed	4-2-2025
Sluiting eerste vragenronde	24-2-2025 12:00
Verzending Nota van Inlichtingen	7-3-2025
Sluiting indienen aanmelding	24-3-2025 12:00
Selectiebesluit	31-3-2025

In het kader van duidelijkheid over de gehele procedure geven wij hieronder ook de voorgenomen planning weer van de gunningsprocedure. Deze is onder voorbehoud van het conform planning doorlopen van de selectieprocedure en het na selectie haalbaar achten van onderstaande planning.

Actie	Datum/tijdstip
Publicatie gunningsleidraad	7-4-2025
Sluiting eerste vragenronde	21-4-2025 12:00
Verzending Nota van Inlichtingen 1	2-5-2025
Sluiting tweede vragenronde	12-5-2025 12:00
Verzending Nota van Inlichtingen 2	23-5-2025
Indienen eerste inschrijvingen	30-5-2025 12:00
Onderhandelingsronde	Week 23 & 24
Sluiting indienen inschrijvingen	23-6-2025 12:00
Presentatieronden inschrijvingen	Week 27 & 28
Voorlopige gunning	25-7-2025
Verificatiefase	25-8-2025
Definitieve gunning	22-9-2025

4.3 Voorwaarden

Door indiening van uw aanmelding op de wijze zoals in deze selectieleidraad beschreven, wordt u gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van JGZ-ZHW en aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze selectieleidraad (inclusief bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen gestelde voorwaarden.

De inkoopvoorwaarden van de JGZ-ZHW (te weten: Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG)) zijn van toepassing. Verkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van gegadigden zijn niet van toepassing.

4.3.1 Communicatie

Volledige communicatie over de procedure verloopt via TenderNed. Dit geldt voor alle beschikbaar gemaakte documentatie, alsmede de verzoeken om inlichtingen en het indienen van de aanmelding.

Het is deelnemers aan de procedure niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van JGZ-ZHW, anders dan de aangegeven contactpersonen. Overtreding van deze voorwaarde kan leiden tot onmiddellijke uitsluiting van de gehele procedure.

4.3.2 Vergoeding

De kosten voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure zijn voor rekening en risico van de gegadigde. JGZ-ZHW vergoedt onder geen enkel beding de kosten voor deelname.

4.3.3 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de Nota van Inlichtingen.

De criteria die in deze selectieleidraad zijn opgesteld zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij JGZ-ZHW. Deze situatie kan wijzigen gedurende de procedure en de gegeven omschrijvingen dienen slechts ter indicatie van de te contracteren diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende aanmeldingen.

JGZ-ZHW behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject op enig moment geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.

Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

4.3.4 Volledigheid van de 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 raamovereenkomst. Voor een overzicht van de in te dienen documenten verwijzen we naar het hoofdstuk Bijlagen en formulieren.

4.3.5 Aanmeldingsvormen

Aanmeldingen door combinaties of een beroep op derden is toegestaan. Bij aanmelding door een combinatie zijn er meerdere hoofdopdrachtnemers die gezamenlijk als één gegadigde de aanmelding indienen. Dit heeft tot gevolg dat elk lid van de combinatie aan de gestelde voorwaarden moet voldoen en dus ook het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet invullen. Hierbij dient dan specifiek aangegeven te worden voor welke geschiktheidseisen een beroep op welke onderneming wordt gedaan. Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Bij eventuele gunning aan een combinatie zal één van de ondernemingen uit de combinatie door de combinatie als penvoerder aangewezen worden.

Het is na aanmelding niet meer mogelijk om een gevormde combinatie te wijzigen, tenzij na schriftelijke toestemming van JGZ-ZHW, mits dit niet strijdig is met de aanbestedingswet.

Een gegadigde kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen, financieel of technisch, ook beroepen op een derde partij. Een voorwaarde hiervoor is dat de gegadigde onomstotelijk kan aantonen de hij daadwerkelijk over de benodigde middelen van de derde partij kan en mag beschikken. De gegadigde dient in het Uniform Europees Aanbestedingsformulier aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op een derde wordt gedaan.

Het is na aanmelding niet meer mogelijk om een beroep op een derde te wijzigen, tenzij na schriftelijke toestemming van JGZ-ZHW, mits dit niet strijdig is met de aanbestedingswet.

Een gegadigde kan tevens een beroep doen op hulpleveranciers. De gegadigde is hierbij verplicht hiervan bij de aanmelding kennis te geven. Een hulpleverancier is in het kader van deze aanbesteding een partij die onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer werkzaamheden zal verrichten in het kader van de overeenkomst.

Het is na aanmelding niet meer mogelijk om een hulpleverancier te wijzigen, tenzij na schriftelijke toestemming van JGZ-ZHW, mits dit niet strijdig is met de aanbestedingswet.

5 Selectie

5.1 Beoordeling

De gegadigde wordt verzocht een vijftal vragen te beantwoorden. Deze antwoorden dienen door een referent onderschreven te zijn. De antwoorden worden aan de handen van onderstaande puntentelling gescoord. Er is een maximale score van 25 punten te behalen.

5.1.1 Puntentelling

0 – Ongeldig: Het antwoord voldoet niet aan de gestelde eisen, bijvoorbeeld het ontbreken van een referent of maximale lengte van beantwoording.

1 – Slecht: Geen antwoord op de vraag, een antwoord waaruit niet blijkt dat de vraag begrepen is, of het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in relatie tot de context van JGZ-ZHW als opdrachtgever niet aan.

2 – Matig: Zeer beperkt antwoord op de vraag, een antwoord waaruit slecht blijkt dat de vraag begrepen is, of het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in relatie tot de context van JGZ-ZHW als opdrachtgever slecht aan.

3 – Voldoende: Beperkt antwoord op de vraag, een antwoord waaruit blijkt dat de vraag begrepen is, of het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in relatie tot de context van JGZ-ZHW als opdrachtgever aan.

4 – Goed: Passend antwoord op de vraag, een antwoord waaruit blijkt dat de vraag bovengemiddeld begrepen is, of het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in relatie tot de context van JGZ-ZHW als opdrachtgever bovengemiddeld aan.

5 – Uitstekend: Allesomvattend antwoord op de vraag, een antwoord waaruit blijkt dat de vraag goed tot zeer goed begrepen is, of het antwoord toont de gevraagde bekwaamheid in relatie tot de context van JGZ-ZHW als opdrachtgever goed tot zeer goed aan.

5.2 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

JGZ-ZHW verwacht van gegadigden dat zij voldoen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Een gegadigde die niet aan deze eisen voldoet zal niet worden meegenomen in de selectie, mits JGZ-ZHW besluit zich te beroepen op artikel 2.88 van de Aanbestedingswet.

De gegadigde dient ook te voldoen aan eisen ten aanzien van de technische bekwaamheid door middel van het in bezit zijn van een ISO 27001 of vergelijkbaar certificaat.

Daarnaast verlangt JGZ-ZHW vanzelfsprekend van gegadigden dat zij handelen conform geldende wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot: AVG en NIS2. Het conformeren aan de gedragscode van

JGZ-ZHW door werknemers van de gegadigde bij het uitvoeren van werkzaamheden voor JGZ-ZHW is ook een vereiste.

Een volledig overzicht wordt weergegeven in het Programma van Eisen, te vinden in de bijlages.

5.3 Besluitvorming

De beantwoording op de vragen van gegadigden die voldoen aan alle bovengestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen wordt door een groep medewerkers van JGZ-ZHW beoordeeld volgens de gestelde puntentelling. Er wordt een ranking van alle gegadigden gemaakt van hoogste naar laagste score.

5.4 Vragen

Er is maximaal 1 pagina A4 per te beantwoorden vraag. We verzoeken de gegadigden om de beantwoording qua schrijfwijze, marge, puntgrootte, etc. leesbaar te houden. Overschrijding van de gestelde grens leidt tot het toekennen van 0 punten op de vraag. De beantwoording van de vragen geschiedt in de Nederlandse taal.

- Hoe is de servicedesk dienstverlening ingeregeld qua kennisbeheer, overdracht, retentie en kwaliteitsmanagement?
- Hoe werkt de integratie van eerste lijn met de tweede lijn van de aanbestedende partij en haar toeleveranciers?
- Hoe bevordert de gegadigde de digitale vaardigheid van de medewerkers van haar klanten?
- Hoe houdt de gegadigde het in beheer genomen landschap up-to-date, door zowel patching en reguliere updates en hoe rapporteert en communiceert gegadigde hierover?
- Welk regiemodel hanteert de gegadigde ten behoeve van een goede klant-leverancier relatie die beide partijen aan haar verantwoordelijkheden houdt en gezamenlijke innovatie stimuleert?

5.5 Referenten

Om uw antwoorden op de vragen te toetsen aan de werkelijkheid vragen wij per vraag de onderschrijving van één referent per vraag, met een totaal van twee in te zetten referenten. U mag dus bij maximaal vier van de vragen dezelfde referent opvoeren, met één beantwoording op een vraag onderschreven door een andere referent. De beantwoording op de vragen hoeft niet door beide referenten onderschreven te zijn. Het onderschrijven van een beantwoording door een referent verandert niets aan de maximaal te behalen score, echter bij het ontbreken van een referent bij een vraag zal deze vraag 0 punten toegekend krijgen.

Er wordt een modelformulier voor de verklaring van de referent bij de stukken gevoegd. Het is niet verplicht dit formulier te gebruiken, als een eigen formulier dezelfde informatie verschaft. JGZ-ZHW verplicht u niet tot het verstrekken van contactgegevens van uw referent, maar behoudt zich het recht voor deze op te vragen indien JGZ-ZHW dat noodzakelijk acht.

5.6 Bekendmaking

Op basis van de ranking zoals gesteld in hoofdstuk 5.3 worden de vier hoogst scorende gegadigden op de hoogte gesteld van de top vier, inclusief de behaalde scores van deze top vier. De overige gegadigden worden geïnformeerd over de top vier en de eigen score. De bekendmaking geschied conform planning op het moment aangegeven in hoofdstuk 4.2 via TenderNed.

6 Bijlagen en formulieren

6.1 Bijlagen

1. Samenvatting schriftelijke marktverkenning
2. Programma van eisen
3. Gedragscode JGZ-ZHW
4. Overzicht architectuur
5. Overzicht diensten
6. Strategische koers 2022-2028
7. Lijst locaties JGZ-ZHW
8. Algemene inkoopvoorwaarden gezondheidszorg

6.2 Formulieren

- Modelformulier referent

6.3 Overzicht in te dienen stukken

- Universeel Europees Aanbestedingsdocument (via TenderNed)
- Beantwoording vragen met referenties