

Aanbestedingsleidraad Openbare Europese Aanbesteding

...

ICT support en beheer

Datum: 1 mei 2025

Naam inkoopadviseur: Joke de Wit

Versie: 1.0

Ebbehout 31

1507 EA Zaandam

088 – 5670200

aanbestedingen@odnzk.nl

www.odnzk.nl

© Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied.



Inleiding en beschrijving Opdracht

Voor u ligt het beschrijvend document behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor ICT support en beheer voor de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (hierna: OD NZKG of Aanbestedende dienst). In dit document schetsen wij een beeld over de dynamiek van de organisatie, de eisen die dit stelt aan onze bedrijfsvoering en de ondersteuning die wij zoeken voor het beheer van de informatie- en communicatietechnologie. Om een keuze te kunnen maken voor de opdrachtnemer die ons hierin kan ondersteunen door met ons mee te denken, een klantgerichte opstelling en die een goede partner voor ons kan zijn voor de uitvoering van de Opdracht, hebben wij in dit document beschreven wat we belangrijk vinden en hoe we dat gaan beoordelen. Deze aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012.

OD NZKG is een zogenoemde uitvoeringsorganisatie en is gevestigd in Zaandam. We werken in opdracht van acht gemeenten in en rond het Noordzeekanaalgebied en de provincies Noord-Holland, Utrecht en Flevoland aan een gezonde, veilige en duurzame leefomgeving voor de mensen die er wonen en werken.

De kernwaarden van OD NZKG zijn Gezamenlijk, Open, Onafhankelijk en Deskundig. Als uitvloeisel daarvan dienen de medewerkers op de Servicedesk prettig te zijn in de omgang communicatief vaardig in woord en geschrift en weten de vertaling te maken van ICT techniek naar eindgebruiker(s).

Ons 'dagelijks werk' bestaat eruit dat wij vergunningen verlenen en erop toezien dat alle partijen hun wettelijke verplichtingen nakomen op het gebied van milieu (de grootste van de werkvelden van de OD NZKG), bodem en bouw. Daarnaast denken wij graag met bedrijven en met de gemeenten en provincies mee over ruimtelijke en planologische processen, over de transitie naar een duurzame samenleving of andere beleidsvraagstukken. Het Noordzeekanaalgebied kent toenemende industriële activiteiten, mobiliteit en een forse woningbouwopgave. Deze ontwikkelingen hebben een stevige impact op de kwaliteit van de leefomgeving. De komende jaren neemt dat alleen maar toe. Bewoners, werkgevers, werknemers en recreanten: iedereen heeft er baat bij dat de regio veilig en leefbaar is en blijft.

De medewerkers van de OD NZKG zetten hun kennis en ervaring in de eerste plaats in voor vergunningverlening, handhaving en toezicht. Wij zijn echter meer dan een uitvoeringsdienst alleen. Met onze uitgebreide expertise en op basis van opgedane ervaring in de praktijk adviseren wij de gemeenten en provincies binnen ons werkgebied en andere overheden. Daarnaast denken wij mee met ondernemers en bedrijven ter verbetering en bescherming van de leefomgeving. Daarmee dragen wij bij aan het in stand houden van een verantwoord en veilig woon- en leefklimaat in een steeds dichter bevolkte regio.



Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Inleiding en beschrijving Opdracht..... | 2 |
| Begripsbepaling..... | 5 |
| 1 De Opdracht..... | 7 |
| 1.1 Doelstelling van de Opdracht..... | 7 |
| 1.2 Percelen | 7 |
| 1.3 Looptijd..... | 7 |
| 1.4 Situatie..... | 8 |
| 2 Uitgangspunten en algemene eisen aan de Opdracht..... | 23 |
| 2.1 Planning | 23 |
| 2.2 Uitgangspunten..... | 23 |
| 3 Eisen aan de Inschrijver | 29 |
| 3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) | 29 |
| 3.3 Geschiktheidseisen | 29 |
| 4 Eisen aan de Opdracht | 32 |
| 4.1 Programma van Eisen..... | 32 |
| 4.2 Algemene inkoopvoorwaarden..... | 32 |
| 4.3 Overeenkomst..... | 32 |
| 4.4 SLA | 32 |
| 4.5 Verwerkersovereenkomst | 32 |
| 5 Gunningscriteria en beoordeling..... | 33 |
| 5.1 Gunningscriteria | 33 |
| 5.2 Subgunningscriteria..... | 33 |
| 5.3 Aanvullende eisen | 38 |
| 5.4 Beoordelingskader | 38 |



| | | |
|-----|--------------------------|----|
| 5.5 | Overige informatie | 40 |
| 6 | Prijs | 43 |
| 7 | Bijlagen..... | 44 |



Begripsbepaling

- De definities zoals beschreven in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012 (hierna: Aw 2012) zijn van toepassing tenzij er een alternatief is opgenomen in deze begripsbepaling.
- Alle met een hoofdletter in deze leidraad geschreven woorden verwijzen naar deze begripsbepaling.

Aanbestedende dienst: Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (OD NZKG), na het moment van gunning te noemen: Opdrachtgever. Ook wel aangeduid met wij of ons/onze.

Aanbestedingsleidraad: het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een Inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.

Aanbestedingsstukken: alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de Aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op het TenderNed platform ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.

Inschrijver: een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend. Na het moment van gunning en bij de uitvoering van de Opdracht te noemen: Opdrachtnemer of Leverancier. Ook wel aangeduid met u of uw.

Inschrijving: alle documenten die een Inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de aanbestedingsstukken.

Kantooruren/kantoortijden: alle uren op Werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur CET.

Nota van inlichtingen: een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers, alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de Aanbestedingsstukken zijn opgenomen.

Opdracht: de op basis van de Overeenkomst te verzorgen diensten ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.

Overeenkomst: het door de Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen. De Aanbestedingsstukken en de verwerkingsovereenkomst maken integraal onderdeel uit van Overeenkomst.

Prijsblad: het document waarin Inschrijver de prijzen met betrekking tot de Opdracht dient op te geven.



Transformatie: de bestaande dienstverlening verbeteren op basis van een verbeteringsplan aangeleverd door de Opdrachtnemer aan de hand van bevindingen uit de Transitie periode afgezet tegen best practises van de Opdrachtnemer. Het verbeteringsplan dient in afstemming met Aanbestedende dienst te worden gefinaliseerd.

Transitie: de periode die Opdrachtnemer nodig heeft om samen met Aanbestedende dienst en vertrekkende opdrachtnemer te zorgen dat de nieuwe Opdrachtnemer in staat is de verantwoordelijkheid over te nemen. Deze eindigt met een overdracht van de verantwoording en daarna begint de Transformatie periode.

Werkdagen: kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

Interpretatie

- Daar waar definities in de Aanbestedingsstukken luiden in het meervoud respectievelijk enkelvoud, worden zij ook geacht het enkelvoud respectievelijk het meervoud te omvatten, tenzij anders vermeld.
 - Het aanhalen van een tijdsperiode doelt op een aaneengesloten periode.
 - Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot'.
 - Een aanhaling van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving wordt geacht om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten, alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.
-



1 De Opdracht

1.1 Doelstelling van de Opdracht

Doel van de aanbesteding van onderhoudsopdracht is - kort verwoord - dat in een betrouwbare, veilige en toekomstbestendige digitale werkplek wordt voorzien en de continuïteit van de ICT-dienstverlening wordt verzekerd. Dit alles moet betaalbaar zijn, met een hoge gebruikerstevredenheid en passen binnen de functionele aansturing van Aanbestedende dienst. Meer specifiek verstaat Aanbestedende dienst hieronder:

- Een cloud first ICT-infrastructuur die optimaal ondersteunend is aan de bedrijfsprocessen;
- Een adequaat beveiligde en professioneel beheerde ICT-omgeving, het waarborgen van de veiligheid en vertrouwelijkheid van gegevens en systemen, zodat een goede beschikbaarheid en performance gegarandeerd zijn, en de kwetsbaarheid in overeenstemming is met het type gegevens dat verwerkt wordt. De dienstverlening dient zodanig te zijn ingericht dat Aanbestedende dienst hiermee aan alle relevante wet- en regelgeving (zoals bv. de Baseline Informatiebeveiliging Overheid/NIS2) op dit gebied voldoet en blijft voldoen en dat tevens voldaan wordt aan het vigerende informatiebeveiligingsbeleid van Aanbestedende dienst;
- Ter zake kundige gebruikersondersteuning: proactief en hands-on in het verhelpen van incidenten en problemen;
- Wendbaarheid, flexibiliteit met betrekking tot up- en downscalen van ICT-diensten en betalen naar gebruik en een vaste prijs voor onderdelen in de dienstverlening;
- Het creëren en borgen van een hoge mate van gebruiksvriendelijkheid, klanttevredenheid en optimale performance. Het streven naar een IT-omgeving die gemakkelijk te gebruiken en toegankelijk is voor eindgebruikers;
- Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben een actueel kennisniveau;
- Opdrachtnemer die Aanbestedende dienst proactief informeert, met ons meedenkt en voorstellen doet voor technologische, functionele en security vernieuwingen.

Aanbestedende dienst wil met één ondernemer een Overeenkomst afsluiten.

1.2 Percelen

De Opdracht is **niet** verdeeld in percelen. Wij hebben hiervoor de volgende motivering:

- De organisatorische gevolgen en risico's bij splitsing van de Opdracht, zijn te hoog;
- De benodigde expertise is aanwezig binnen één onderneming.

1.3 Looptijd

De primaire looptijd van de Overeenkomst is twee jaar.



- Daarna eindigt de Overeenkomst van rechtswege;
- De Overeenkomst kan maximaal vier maal worden verlengd met ieder één jaar. De besluitvorming ten aanzien van het eventueel verlengen van deze Overeenkomst vindt plaats uiterlijk drie (3) maanden voordat de Overeenkomst eindigt en hangt onder andere af van de gerealiseerde kwaliteit van dienstverlening. Opdrachtnemer kan de verlenging niet weigeren.

1.4 Situatie

1.4.1 Huidige situatie luidt als volgt:

Gebruikersondersteuning/ Servicedesk

Aanbestedende dienst wil haar gebruikers maximaal ondersteunen in het gebruik van alle ICT-middelen. Een belangrijke schakel in deze ondersteuning is de ICT Servicedesk. We onderscheiden de ICT Servicedesk op dit moment in twee onderdelen:

- On Site Servicedesk (op locatie in Zaandam);
- Remote Servicedesk (op locatie Opdrachtnemer).

Gebruikersvragen, -issues en -ondersteuning worden als tickets gelogd in de Service Management Tool (SMT) van de zittende opdrachtnemer. Tickets waar eerst bijvoorbeeld goedkeuring voor moeten komen, worden door zittende opdrachtnemer via de SMT neergelegd bij de IT Service Manager van Aanbestedende dienst.

| | 2023 (11 maanden) | 2024 | Q1 2025 |
|------------------------|-------------------|------|---------|
| Incidenten | 2796 | 2304 | 591 |
| Service request | 2169 | 5292 | 1699 |
| Wijzigingen | 283 | 1650 | 76 |
| Problems | 20 | 22 | 3 |

Tabel 1: Overzicht aantallen meldingen en verzoeken

Toelichting cijfer: In 2023 en 2024 zijn er 2 verschillende opdrachtnemers geweest, elk met zijn eigen processen, kwaliteit van dienstverlening en oplossend vermogen. Daarnaast is Aanbestedende dienst in de afgelopen 3 jaar met 200-250 medewerkers gegroeid.

Onsite Servicedesk

De huidige bezetting van de Onsite Servicedesk is 2 FTE op locatie in Zaandam. Maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:30. De Onsite Servicedesk is voor de meeste medewerkers van Aanbestedende dienst het gezicht van de zittende opdrachtnemer. Zij helpen vooral de mensen die binnen komen met vragen, storingen of incidenten,



maar bemensen ook de telefonisch Servicedesk, welke ook door de Remote Servicedesk bemand wordt. Ook is de Onsite Servicedesk het eerste aanspreekpunt voor de techniek in de vergaderzalen en printerstoringen. Mochten zij dit niet kunnen oplossen wordt dit doorgezet naar de leveranciers van deze diensten.

De Onsite Servicedesk is onder andere verantwoordelijk voor Configuration Management (voorraad apparatuur, reserves, aanbieden ter reparatie/vervanging) en het up- to-date houden van de CMDB. Het in- en uitdiensttreding-proces faciliteren door het aanmaken en muteren van gebruikers, lidmaatschappen van AD groepen, klaar maken en overhandigen van laptops, telefoons en overige randapparatuur. Het proces van in- en uitdiensttreden wordt steeds meer geautomatiseerd met behulp van HelloID, waardoor er steeds minder handmatige handelingen voor de Onsite Servicedesk overblijven. Aanbestedende dienst kent een hechte informele cultuur waar de Onsite Servicedesk medewerkers bijna gezien worden als directe collega's. De Onsite Servicedesk heeft een vaste ruimte in Zaandam bij Aanbestedende dienst. In deze ruimte ligt onder andere een voorraad laptops, telefoon, tassen etc. De medewerkers van de Onsite Servicedesk zijn dan ook goed benaderbaar door de andere medewerkers van Aanbestedende dienst. Juist het rechtstreeks kunnen benaderen van de Onsite Servicedesk medewerkers wordt zeer gewaardeerd. Aanbestedende dienst vindt het dan ook belangrijk om deze laagdrempeligheid en toegankelijkheid vast te houden. In de KlantTevredenheidsOnderzoek (KTO) score van de zittende opdrachtnemer zien we dit ook terug. Met de Onsite Servicedesk medewerkers is er een wekelijks overleg met IT Service Manager van Aanbestedende dienst om de lopende, komende zaken en eventueel prio's of spoedjes door te spreken. Onderwerpen die hier besproken worden zijn onder andere hoe is afgelopen week gegaan, wat staat er gepland voor volgende week, voorraad ICT, bezetting en wat verder ter tafel komt.

De Remote Servicedesk

De Remote Servicedesk is gesitueerd op locatie van de Opdrachtnemer. Maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00 is deze telefonisch en via e-mail bereikbaar voor het aanmelden van incidenten, wijzigingen en service request. De Remote Servicedesk heeft door middel van persoonlijke admin accounts toegang tot de ICT omgeving van Aanbestedende dienst. De Remote Servicedesk pakt tickets op, lost deze op en retourneert deze naar de juiste oplosgroep binnen de zittende opdrachtnemer als zij hier geen rechten voor hebben of het niet kunnen oplossen/ op pakken (rechtenscheiding). Tickets welke zijn aangemaakt buiten kantooruren, worden de volgende werkdag 08:00 opgepakt. Daarnaast is er voor enkele personen binnen Aanbestedende dienst een telefoonnummer voor calamiteiten support beschikbaar gesteld. Deze consignatiedienst is 24/7 bereikbaar in het geval van impactvolle incidenten en verstoringen.



Onsite engineer

Wat geldt voor de Onsite Servicedesk qua laagdrempeligheid en toegankelijkheid geldt ook voor de vaste engineer op locatie. Deze persoon vervult twee dagen in de week op locatie Zaandam, voornamelijk 3^e lijn incidenten, (informatie)verzoeken en wijzingen. Het contact van de engineer(s) is wat meer, (maar zeker niet alleen) gericht op de ICT medewerkers van Aanbestedende dienst. Het zijn vaak de tickets (incidenten, wijzigingen) waarbij (veel) afstemming met Aanbestedende dienst (functioneel beheerders, Service Manager, technisch adviseurs, CISO, key-users) op locatie helpt in kwaliteit en snelheid van de oplossing(en). Goede overkoepelde kennis van de omgeving (applicaties, koppeling etc.), maar ook personen binnen Aanbestedende dienst zijn hierbij een must. De Onsite engineer kijkt ook met een schuin oog naar de ticketqueue om patronen of (grote) problemen vroeg te signaleren. Ook helpt de engineer bij het inschatten van het werk. Is dit iets wat binnen normale dienstverlening of meerwerk (consultancy tot 4 uur werk) opgepakt kan worden? Of moet dit een project inclusief offerte (meer dan vier uur werk) worden?

Wekelijks zijn er "formele" overleggen waarbij lopende en komende zaken worden behandeld. De zittende opdrachtnemer neemt daar aan deel in de vorm van de engineer en participeert en adviseert en denkt mee in komende en lopende projecten zonder dat er direct een offerte traject aan ten grondslag ligt.

Consultants / Projecten

In de huidige opzet zijn technisch consultants/engineers van zittende opdrachtnemer vaak op de locatie aanwezig die participeren in projecten, adviseren over technische oplossingen en strategische keuzes voor wat betreft de ICT omgeving. Het vindt ook wel eens remote plaats, maar het werkt bij dit soort zaken vaak het best om gezamenlijk op te trekken, te testen en door te nemen.

De huidige (cloud First) infrastructuur bestaat uit de volgende aantallen:

MER in Zaandam

Fysieke Servers: 3 (Cluster Nodes)

Virtuele Machines: 12 (deze is Aanbestedende dienst verder aan het afbouwen)

Azure:

Virtuele Machines: 45



Data:

Azure Data (storage accounts): 2,4 TB

Azure Data (backup storage): 13,8 TB

Azure Data (VM's): 21,9TB

Mailboxen:

User: 856 incl. 15 Exchange Online Plan 2

Shared: 199

Resources: 29 (waarvan 23 vergaderzalen)

Useraccounts:

User accounts: 826 (E5 licenties)

HelloID / Microsoft Entra ID

Aanbestedende dienst gebruikt HelloID voor het automatiseren van de in-, door- en uitstroom van medewerkers. HelloID is gekoppeld aan het HR-systeem AFAS (bron). HelloID zorgt ervoor dat medewerkers van Aanbestedende dienst op basis van functie en team in de juiste groepen in Entra ID geplaatst worden. Entra ID groepen worden gebruikt voor het toekennen van toegang tot SaaS applicaties en uitrollen van software van AutoPilot naar de laptops. Entra ID wordt gebruikt voor identiteits- en toegangsbeheer.

Microsoft Teams

Microsoft Teams is uitgebreid uitgerold binnen de organisatie en dient als samenwerkingsplatform voor zowel projectmanagement als afdelingsteams. De adoptie van Microsoft Teams als samenwerkingsplatform binnen verschillende teams en afdelingen dient nog wel verhoogd te worden. Voor hybride vergaderingen wordt Microsoft Teams gebruikt, waarbij Aanbestedende dienst bezig is om Microsoft Teams Rooms in steeds meer vergaderruimte uit te rollen.

OneDrive & SharePoint

Voor persoonlijke opslag wordt OneDrive ingezet. Er loopt een traject om SharePoint in te richten voor functionaliteiten die niet standaard beschikbaar zijn in bijvoorbeeld de algemene website of andere applicaties.



Microsoft Exchange Online

Elke medewerker beschikt over een persoonlijke mailbox, waarmee zij efficiënt kunnen communiceren en hun dagelijkse werkzaamheden kunnen uitvoeren. Naast deze persoonlijke mailboxen heeft Aanbestedende dienst ook functionele en gedeelde mailboxen ingericht. Deze mailboxen zijn bedoeld voor algemene functies en groepen binnen de organisatie, zoals afdelingen, projectteams en specifieke bedrijfsfuncties. Functionele mailboxen zorgen ervoor dat communicatie naar een bepaalde functie of rol binnen de organisatie gestroomlijnd wordt, terwijl gedeelde mailboxen samenwerking binnen teams en groepen bevorderen. Door het gebruik van zowel persoonlijke als functionele /gedeelde mailboxen, wordt de communicatie binnen de organisatie geoptimaliseerd en kunnen medewerkers effectiever samenwerken en informatie delen.

End Point Manager (Intune)

De apparaten van Aanbestedende dienst, zoals laptops (+-650 stuks), smartphones (iPhones +-400 stuks en FairPhones +-200 stuks) en iPads (+-180 stuks), worden beheerd Microsoft End Point Manager inclusief applicatie distributie. Voor de gehele omgeving inclusief alle apparaten en applicaties, zijn compliance- en configuratiebeleid ingesteld. Uitrol van de laptops wordt gedaan door middel van AutoPilot.

Onderhoud en beheer van applicaties (via End Point Manager gemanaged): Met behulp van Intune worden applicaties en mobiele apparaten beheerd. De zittende opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de installatie, configuratie, doorontwikkeling en het onderhoud. Hiermee waarborgt ze het optimaal functioneren. De zittende opdrachtnemer maakt packages van de applicaties om deze daarna te distribueren richting de werkplekken.

Ambtelijke medewerkers krijgen een laptop die vanuit een centrale beheeromgeving (End Point Manager) wordt gemanaged. De medewerker logt in op de laptop met zijn EntraID-account en krijgt via Global Secure Access toegang tot een specifieke set aan lokale Windowsapplicatie. De medewerker krijgt via de laptop ook toegang tot SaaS-applicaties en applicaties op ons Azure-platform (onze MS365-suite). Omdat de laptops centraal worden beheerd, kunnen policies worden afgedwongen en kan monitoring worden toegepast vanuit de centrale Azure-beheeromgeving. Medewerkers die worden ingehuurd door Aanbestedende dienst (Externe inhuur) krijgen geen laptop, maar deze loggen via een eigen laptop en OD NZKG Entra-ID account op onze Azure Virtual Desktop omgeving.

Microsoft Defender

Aanbestedende dienst beschermt identiteiten, apparaten en applicaties met behulp van de functionaliteiten van Microsoft Defender. Deze bescherming wordt verder uitgebreid met tijdelijke Security Information and Event Management (SIEM) en Security Operations Center (SOC) diensten.



SIEM / SOC

In de huidige situatie draait de SIEM oplossing op locatie van Aanbestedende dienst. Dit is een tijdelijke oplossing, waar een basisset (o.a. Entra ID, firewall, End Points, Microsoft Defender) aan informatiebronnen wordt ontsloten. Deze worden 24/7 door het aangesloten SOC bekeken en geanalyseerd. Wanneer er een prio 1 incident/event plaatsvindt, schakelt het SOC met het Piketnummer van de OD NZKG. Het SOC geeft aan wat er aan de hand is, welke maatregelen eventueel getroffen kunnen worden en legt dit bij Aanbestedende dienst neer. Aanbestedende dienst beoordeelt het incident/event en schakelt met zittende opdrachtnemer via de daarvoor vastgestelde procedures of wanneer het 's nachts plaatsvindt via het calamiteiten nummer van zittende opdrachtnemer om zo gezamenlijk te bepalen wat de vervolgstappen zijn. Door deze gecombineerde aanpak, die zowel Microsoft Defender als SIEM/SOC-functionaliteiten omvat, zorgt op dit moment voor een degelijke beveiligingsstrategie die de integriteit en veiligheid van de ICT-omgeving waarborgt. Wekelijks is er een Security overleg waar o.a. de events vanuit SIEM / SOC en Microsoft Defender, maar bijvoorbeeld ook pentesten, security awareness, security scores, scans etc. besproken worden samen met de Security Specialist van de huidige opdrachtnemer.

Back-up Microsoft 365

Voor de back-up van Microsoft 365 data (Exchange, OneDrive, SharePoint en Teams) maakt Aanbestedende dienst gebruik van een Cloud back-up dienst Barracuda. De huidige back-up parameters zijn als volgt, naast de standaard mogelijkheden van Microsoft 365 voor het terughalen van verwijderde of kwijtgeraakte gegevens:

- Back-up van SharePoint, Exchange Online, OneDrive en Teams: één keer per dag.

Hardware

Aanbestedende dienst is eigenaar van alle apparaten. De hardware wordt door Aanbestedende dienst aangeschaft via een raamovereenkomst met leverancier Dustin. De distributie, kleine reparaties en vervanging van apparaten wordt door de Onsite Servicedesk afgehandeld. Grote reparaties en garantie afhandeling wordt door de Onsite Servicedesk aangemeld bij hardware leverancier Dustin.

Software/Licenties

Aanbestedende dienst is eigenaar van alle software/licenties. De licenties wordt door Aanbestedende dienst veelal, maar niet aansluitend aangeschaft via een raamovereenkomst met leverancier Software One. De zittende opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de installatie, distributie, configuratie (waar van toepassing) en het onderhoud. Aanbestedende dienst initieert de aanvragen, updates en upgrades.

Applicaties voor (vakinhoudelijke) werkzaamheden van de verschillende afdelingen en teams worden voor zoveel mogelijk geautomatiseerd gedistribueerd via End Point Manager en de Bedrijfsportal. Naast diverse SaaS-



applicaties (waar de verantwoordelijkheid ligt bij de leveranciers van deze applicaties) beschikt Aanbestedende dienst over organisatie-specifieke applicaties.

De gebruikte software (200+ applicaties) en systemen omvatten onder andere:

- Besturingssysteem: Windows 10 (zitten in de migratie) en 11;
- KA-applicaties: Microsoft 365 apps (Office), Microsoft Visio, Projects, Forms, Bookings, Planner, Adobe, 7Zip,
- Bedrijfsspecifieke (SaaS)applicaties: AFAS, OlikSense, Mozard / PowerBrowser, TOPdesk, Nazca, Winkwaves, HelloID, Geomilieu.
- Beveiligingssoftware: Defender.

Software updates

De zittende opdrachtnemer zorgt samen met Aanbestedende dienst ervoor dat alle software up-to-date blijft door regelmatig patches en updates, te testen en uit te rollen. Hiermee worden de beveiligingsrisico's geminimaliseerd en worden de prestaties van de werkplek en systemen gewaarborgd. De belangrijkste Bedrijfsspecifieke (SaaS)applicaties worden middels(OT)AP getest.

Infrastructuur beheer

De hoofdlocatie van Aanbestedende dienst bevindt zich in Zaandam. Binnen het kantoor bevinden zich ongeveer 240 werkplekken, per verdieping een aantal videobelcellen, een aantal vergaderzalen, print en netwerk faciliteiten. Er zijn twee technische ruimte beschikbaar de MER en SER. Aanbestedende dienst kent een kleine tweede locatie in Wijk aan Zee om dicht bij de burgers en Tata Steel te kunnen staan. Deze laatste locatie heeft 12 werkplekken en een eigen kleine infrastructuur (switch, wifi, firewall). Naast de beperkte fysieke infrastructuur, in Zaandam en Wijk aan Zee, heeft Aanbestedende dienst merendeel in een eigen Microsoft Azure tenant gehost. De Azure omgeving wordt ook beheerd door de zittende opdrachtnemer.

Service Management

De eerste aansturing van de ICT Servicedesk (Onsite en Remote) ligt bij de zittende opdrachtnemer. De kwaliteitsbewaking vindt wekelijks plaats door middel van overleg met aangewezen rollen bij Aanbestedende dienst. Elk kwartaal ontvangt Aanbestedende dienst vanuit de zittende opdrachtnemer de rapportage omtrent de Service Level Agreement (SLA) en bijbehorende Kritische prestatie indicatoren (KPI's). Daarnaast hebben de IT Service Manager en CISO van Aanbestedende dienst op elk moment inzicht (leesrechten) in de Service Management Tool van de zittende opdrachtnemer. Zo kunnen zij de openstaande tickets van Aanbestedende dienst inzien en de CMDB raadplegen.



Consultancy

Per maand zijn een vast aantal uur beschikbaar gesteld voor Consultancy. Dit gaat om circa 400 uur per jaar. Aan deze opgave kunnen overigens geen rechten worden ontleend. Deze uren zijn beschikbaar voor inrichtingsvragen, aansluiten bij overleggen, wijzigingen en advies. Deze uren zijn voor verzoeken die ongeveer tot vier uur werk inhouden en vaker worden uitgevoerd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het vervangen van (SSL) certificaten of het koppelen van een nieuwe applicatie aan Entra ID / Single Sign On.

Projecten

In de huidige situatie wordt voor grotere wijzigingen / projecten op basis van een offerte gewerkt. Elke twee weken is er een projectenoverleg waarin de status van de lopende projecten wordt besproken. Projecten die nog op de backlog of on-hold staan en nieuwe verzoeken worden hier besproken. Tijdens dit overleg wordt er ook duidelijk aangegeven welke engineer/consultant per project is toegekend. De zittende opdrachtnemer is de organisator van dit overleg en neemt hierin de lead.



1.4.2 Gewenste situatie

Als Aanbestedende dienst willen we toe naar een comfortabele dienstverlening voor de medewerkers (eindgebruikers) van de ICT-dienstverlening. We willen medewerkers van Aanbestedende dienst voorzien in een moderne digitale werkplek die snel, wendbaar, intuïtief, veilig, tijd-, plaats- en device-onafhankelijk en betrouwbaar is, waarbij naadloos kan worden samengewerkt met interne en externe partners (binnen de gestelde kaders, beleid en veiligheidsmaatregelen). De ICT-dienstverlening moet waarde-toevoegend zijn aan de doelstellingen van Aanbestedende dienst. Ook willen we snel nieuwe applicaties beschikbaar kunnen stellen en groeperen voor medewerkers en bijvoorbeeld op basis van gebruik kunnen toewijzen om zo licentiekosten te beperken met bijvoorbeeld een centraal beheerde Store. We zoeken een Opdrachtnemer die gespecialiseerde kennis en ervaring met onder andere End Point Manager, Purview, Azure Open Ai, Autopilot heeft en die ons meeneemt in nieuwe/vernieuwde mogelijkheden van deze technologie.

Een Opdrachtnemer die geavanceerde beveiligingsmaatregelen implementeert en helpt bij het naleven van compliancevereisten zoals de BIO en NIS2. Conditionele toegang instelt en beheert zodat er veilig gewerkt kan worden, maar ook dat de Managed Werkplek en applicaties werkbaar blijven voor onze medewerkers. Daarbij leggen we de lat hoog, security & privacy by design.

Aanbestedende dienst streeft samen met Opdrachtnemer naar een veilige en betrouwbare digitale werkomgeving die processen ondersteunt en beschermt. Met de keuze voor het Cloud platform Microsoft Azure en Microsoft 365, wil Aanbestedende dienst haar digitale samenwerking en gegevensbeheer optimaliseren. Tegelijkertijd blijft informatiebeveiliging een prioriteit, waarbij de bescherming van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens centraal staat.

We zoeken een Opdrachtnemer die ons helpt optimaal gebruik te maken van de Microsoft Suite: We hebben een Microsoft tenzij beleid en willen ondersteund en geholpen worden in de uitnutting en gebruik hiervan (zoals Microsoft 365, Azure, Azure Open A.I., CoPilot, Devops en andere Microsoft-diensten) om integratie, efficiëntie en kostenvoordelen te maximaliseren. Maar ook om Aanbestedende dienst mee te nemen in nieuwe/vernieuwde mogelijkheden van de technologie en deze toe te passen in de praktijk. Aanbestedende dienst is niet bang om als early-adapter aan te slag te gaan met mogelijkheden die Microsoft nieuw op de markt brengt. Voorbeelden hiervan zijn Azure Open A.I. en A.I. in de browser (CoPilot, voorheen Bing Chat Enterprise) en transcriberen tijdens vergaderingen.

Gebruikersondersteuning/ Servicedesk

De ICT Servicedesk (Onsite en Remote) fungeert als Single Point of Contact (SPOC) voor alle ICT-gerelateerde vragen en meldingen. Hierbij is het gewenste servicevenster tijdens Werkdagen van 08:00 en 18:00 uur



beschikbaar. Voor minimaal een kleine groep medewerkers van de Aanbestedende dienst is buiten bovengenoemde tijden de mogelijkheid om bij verstoringen of calamiteiten contact op te nemen met de waakdienst.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een dusdanige capaciteit op zowel de Remote als Onsite Servicedesk dat de KPI's uit de Overeenkomst worden behaald. Waarbij de minimale bezetting van de Onsite Servicedesk 2 FTE op locatie in Zaandam dient te zijn. Maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:30. De huidige situatie wil Aanbestedende dienst graag voorzetten. Uit ervaring uit de afgelopen 4-5 jaar is gebleken dat medewerkers van Aanbestedende dienst sneller hun vraag of incident melden door er mogelijkheid is om vrij binnen te lopen bij de Onsite Servicedesk. Medewerkers van Aanbestedende dienst voelen zich hier gehoord en geholpen. Alle incidenten, wijzingen, storingen etc. die via inloop gemeld worden, worden uiteraard ook vastgelegd in de Service Management Tool.

De Onsite Servicedesk is voor de meeste medewerkers van Aanbestedende dienst het gezicht van Opdrachtnemer. Zij helpen niet alleen de mensen die binnen komen met vragen, storingen of incidenten, maar bemensen ook de telefonisch Servicedesk, welke ook door de Remote Servicedesk bemand wordt. Ook is de Onsite Servicedesk het eerste aanspreekpunt voor de techniek in de vergaderzalen en printerstoringen. Mochten zij dit niet kunnen oplossen wordt dit doorgezet naar de leveranciers van deze diensten.

Zoals eerder vermeld, kent Aanbestedende dienst een hechte informele cultuur waar de Onsite Servicedesk medewerkers bijna gezien worden als directe collega's. De medewerkers van de Onsite Servicedesk zijn dan ook goed benaderbaar door de andere medewerkers van Aanbestedende dienst. Juist het rechtstreeks kunnen benaderen van de Onsite Servicedesk medewerkers wordt zeer gewaardeerd. Aanbestedende dienst vindt het dan ook belangrijk om deze laagdrempeligheid en toegankelijkheid vast te houden in de gewenste situatie. Aanbestedende dienst vindt het van belang dat deze rollen door vaste medewerkers worden ingevuld die passen binnen de cultuur en werksfeer van Aanbestedende dienst. De medewerkers die de Onsite Servicedesk bemensen moeten daarom passen bij de kernwaarden (Gezamenlijk, Open & Deskundig) van Aanbestedende dienst.

Onsite engineer(s)

Wat geldt voor de Onsite Servicedesk qua laag-drempeligheid en toegankelijkheid geldt ook voor de vaste engineer(s) op locatie. Deze persoon doet minimaal twee dagen in de week op locatie Zaandam, voornamelijk 3^e lijn incidenten, (informatie) verzoeken en wijzingen. Het contact van deze engineer(s) is wat meer, (maar zeker niet alleen) gericht op de ICT medewerkers van Aanbestedende dienst. Ervaring van de afgelopen jaar leert dat het vaak de tickets (incidenten, wijzigingen) zijn waarbij (veel) afstemming met Aanbestedende dienst (functioneel beheerders, Service Manager, technisch adviseurs, Secretariaat CISO, key-users) helpt in kwaliteit en snelheid van



de oplossing(en). Goede overkoepelende kennis van de omgeving (applicaties, koppeling etc.), maar ook kennis en goede contacten met de medewerkers binnen de OD NZKG is hierbij een must. Wij verwachten ook dat de Onsite engineer(s) met een schuin ook naar alle tickets die worden aangemeld (ticketqueue) lijkt om patronen of (grote) problemen vroegtijdig te signaleren.

Wij verwachten van deze engineer(s) dat zij helpen bij het inschatten van het werk/ingediende tickets. Is dit iets wat binnen consultancy (tot vier uur werk) opgepakt kan worden? Of moet dit een project inclusief offerte (meer dan vier uur werk) worden. En hoe verhoudt dit zich ten opzichte van al lopende projecten? Waar moet rekening mee gehouden worden? Een echte spil in het web en brug tussen Aanbestedende dienst en beheerders die remote zitten.

Wekelijks zijn er "formele" overleggen waarbij lopende en komende zaken worden behandeld. De Opdrachtnemer neemt daar aan deel in de vorm van de engineer(s) en participeert en adviseert en denkt mee in komende en lopende projecten zonder dat er direct een offerte traject aan ten grondslag ligt

Gezien de wijze waarop Aanbestedende dienst met de op locatie aanwezige medewerkers (Onsite Servicedesk & Onsite engineers(s) van Opdrachtnemer omgaat, vindt Aanbestedende dienst het van belang dat deze rollen door (veelal) vaste medewerkers wordt ingevuld, met andere woorden dat daar niet al te veel verschuivingen in plaatsvindt. Als richtlijn hanteert Aanbestedende dienst aan maximaal een vervanging van één van de medewerkers per jaar. Daarnaast vindt Aanbestedende dienst het belangrijk dat deze personen passen binnen de cultuur en werksfeer van Aanbestedende dienst, dat uit zich in empathisch vermogen en communicatie vaardigheden. De Onsite engineer(s) zijn vloeiend in Nederlands in zowel woord als geschrift.

De Remote Servicedesk

De Remote Servicedesk is telefonisch (via het nummer van Aanbestedende dienst) en via e-mail (servicedesk@odnzk.nl) bereikbaar voor het aanmelden van incidenten, wijzigingen en service request. De Remote Servicedesk heeft middels persoonlijke OD NZKG accounts toegang tot de ICT omgeving van Aanbestedende dienst. De Remote Servicedesk pakt tickets op, lost deze op en retourneert deze naar de juiste oplosgroep binnen Opdrachtnemer als zij hier geen rechten voor hebben of het niet kunnen oplossen/op pakken. De Remote Servicedesk is minimaal bereikbaar van 08:00 tot 18:00. Tickets welke zijn aangemaakt buiten kantooruren, worden de volgende werkdag minimaal vanaf 08:00 actief opgepakt.

Daarnaast is er een telefoonnummer voor calamiteiten support beschikbaar gesteld aan Aanbestedende dienst.



Dit consignatiedienst/calamiteiten nummer is 24/7 bereikbaar in het geval van impactvolle incidenten en verstoringen. Denk hierbij onder ander aan ransomware, accounts die zijn gehackt of wanneer er diensten niet meer werkbaar zijn etc.

Infrastructuur beheer

Het zorgen dat de (cloud en on-premise) omgeving veilig is en blijft, en het doen van voorstellen om efficiency en veiligheid te verbeteren en hier proactief in meedenken. Denk hierbij aan de vervanging, update, upgrade en vernieuwingstrajecten vanuit het LifeCycle Management / Security Management. Wijzigingen worden altijd besproken met de aangewezen rollen van Aanbestedende dienst en de livegang van deze wijzigingen worden akkoord bevonden in het wekelijks Change Advisory Board (ITIL) van Aanbestedende dienst. Binnen Infrastructuur beheer vallen ook de uren die nodig zijn Security Management incl. wekelijks Security overleg met Aanbestedende dienst.

De gehele ICT-infrastructuur van zowel de fysieke locaties en Microsoft Azure vallen onder beheer van Opdrachtnemer. Dit is inclusief het beheer van het netwerk (LAN, WAN, DNS en WLAN).

Beheer levert Diensten binnen de Beheerprocessen Incident Management, Change Management, Problem Management, Event Management, Configuration Management, Availability Management, Capacity en Performance Management, Patch & Lifecycle Management, Informatiebeveiliging, Licentiemanagement, Service Level Management & Cost Management.

Infrastructuur monitoring

Hoofddoel van het monitoren van de ICT-infrastructuur is om de businesscontinuïteit, compliance, capaciteit en dergelijke te kunnen managen.

Het monitoren, beheren, bewaken en beveiligen van de complete (cloud en on-premise) infrastructuur, controleren van logfile, controle van back-ups en acteren op gebeurtenissen. Om zo problemen (automatisch) te detecteren, analyseren en op te lossen voordat deze de eindgebruikerservaring beïnvloeden. Vanuit Infrastructuur monitoring is het ook mogelijk om verbetering/reparatie-voorstellen te doen.

Het is aan Opdrachtnemer om de juiste tooling voor Infrastructuur monitoring in te richten en te beheren.

Onder infrastructuur monitoring valt onder andere maar niet enkel:

- Meten van performance (Performance Management);
- Meten van gebruik;



- Meten van security;
- Meten van beschikbaarheid (Availability Management);
- Meten van capaciteit (Capacity Management);
- Back-ups instellen en controleren volgens Back-up en recovery beleid (zie bijlage 1 – Back-up en recovery beleid);
- Event Management.

Event Management, is het proces dat alle gebeurtenissen bewaakt die plaatsvinden in ICT infrastructuur. Het zorgt voor normale werking en detecteert en escaleert, mogelijk proactief, automatisch uitzonderingssituaties.

Monitoring, Detection en Response (MDR)

MDR is een Dienst om vroegtijdige potentiële bedreigingen te detecteren en hier (pro)actief op te reageren. Het is een aanvulling op alle al bestaande beveiligingsmaatregelen. MDR richt zich op het vinden van en reageren op bedreigingen die niet gedetecteerd en/of zijn tegengehouden door de al bestaande basis beveiligingsmaatregelen.

Wij verwachten dat Opdrachtnemer een MDR oplossing inclusief een aangesloten SOC heeft welke minimaal te koppelen is met onze huidige End Point Protection oplossing (Microsoft Defender), Entra ID, Firewalls VPN, netwerk, End Point Manager etc. De MDR oplossing dient als vervanging van de tijdelijke SIEM – SOC oplossing welke Aanbestedende dienst nu heeft draaien.

Het is logisch om ook met een MDR oplossing aan te sluiten bij nieuwe Opdrachtnemer. Immers Opdrachtnemer wordt altijd betrokken bij security events/incidenten. Wij verwachten dat opdrachtgever middels Security Specialist wekelijks aansluit bij het Security Overleg om o.a. de events en usecases vanuit MDR en Microsoft Defender te bespreken. Daarnaast komen ook onderwerpen zoals pentesten, security awareness, security scores, scans langs.

Onder MDR valt onder andere:

- Monitoring;
- Threat Hunting;
- (Malware) detection en block;
- Scans;
- 24/7 bewaking en detectie van de systemen door SOC;
- Incident Response (vergelijkbaar met SOC);
- Onderzoek / Analyse, eventueel in samenwerking met Forenische Expertise (3^e partij);
- Herstellen (Remediation).



Service Management

De eerste aansturing van de ICT Servicedesk (Onsite en Remote) ligt bij Opdrachtnemer. De kwaliteitsbewaking vindt wekelijks plaats door middel van overleg met aangewezen rollen bij Aanbestedende dienst. Elk kwartaal ontvangt Aanbestedende dienst vanuit Opdrachtnemer de rapportage omtrent de Service Level Agreement en bijbehorende KPI's. Daarnaast hebben de IT Service Manager en CISO van Aanbestedende dienst op elk moment inzicht (leesrechten) in de Service Management Tool van Opdrachtnemer. Zo kunnen zij de openstaande tickets van Aanbestedende dienst inzien en de CMDB raadplegen.

Consultancy / Projecten

Onderdeel van de Overeenkomst is het op afroep en in overleg leveren van (project)capaciteit met de juiste kennis en ervaring. Opdrachtnemer moet hier op afroep voldoende en binnen een acceptabele tijd specialisten met ervaring kunnen leveren in de rol/functie van projectleider, engineers/consultants en architecten. Denk hierbij onder andere aan ICT-exploitatie, beveiliging, upgrades, implementaties en migraties.

Consultants van Opdrachtnemer worden ingezet om te participeren in projecten, adviseren over technische oplossingen, auditing, security, inrichtingsvraagstukken en strategische keuzes voor wat betreft de ICT-omgeving. Grote consultancy (meer dan vier uur) opdrachten worden op basis van een offerte en een nadere opdracht verstrekt aan Opdrachtnemer. Dit valt dan onder de noemer projecten.

Er vindt tweewekelijks een overleg tussen beide partijen plaats over de lopende, komende en nieuwe projecten. Tijdens dit overleg wordt er ook duidelijk aangegeven welke engineer/consultant per project is toegekend. Opdrachtnemer is de organisator van dit overleg en neemt hierin de lead.

1.4.3 Toekomstige ontwikkelingen

De volgende toekomstige ontwikkelingen op het gebied van deze aanbesteding worden verwacht:

- PowerAutomate;
- PowerApps;
- Azure Open A.I.;
- Power BI;
- SharePoint;
- Azure FileStorage (o.a. Drone en camera beelden);
- Co-Pilot en andere vormen van A.I.;
- Azure Functions.



1.4.4 Scope van de Opdracht

De scope bestaat in hoofdlijnen uit dienstverlening ten behoeve van:

- ICT Servicedesk (Onsite & Remote);
- Infrastructuur Beheer & Monitoring;
- Service Management;
- Monitoring Detection & Response;
- Consultancy (inrichtingsvragen en overleggen);
- Projecten.

Buiten de scope van de Opdracht vallen:

- Aanbestedende dienst heeft een eigen hardware leverancier voor de levering van ICT apparatuur. Inschrijver zorgt wel voor het klaarmaken apparatuur en de uitgifte en innames.
- Aanbestedende dienst heeft een eigen software broker voor de levering van ICT licenties. Inschrijver zorgt wel voor het klaar maken, bijhouden en uitrollen van de software.
- Vaste telefonie: het leveren van een vaste telefoniedienst valt buiten scope. Wel dient Inschrijver te zorgen voor het patchen van poorten, ontsluiten over het netwerk, etc. (netwerkbeheer en ontsluiting) en samen te werken met de leverancier van MS Teams Telefonie.
- Internetlijnen leveren: Het leveren van vaste internetlijnen valt buiten scope. Wel dient Beheerpartij te zorgen voor aansluiten op internetlijn van de provider(s) en verder afhandeling richting de rest van de apparatuur / aansluitingen (netwerkbeheer en ontsluiting).
- Printing en scanning: leveren en onderhouden van multifunctionals etc. valt buiten scope. Wel dient Opdrachtnemer de printserver te beheren en de multifunctionals (met scanmogelijkheid) en printers te ontsluiten in de virtuele werkplek en alle Applicaties. Het vervangen van onderdelen en toners voor zover mogelijk valt wel binnen de scope. Ook het aanmelden van storingen richting printleverancier is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor.



2 Uitgangspunten en algemene eisen aan de Opdracht

2.1 Planning

De planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

| Activiteit | Datum |
|--|-------------------------------------|
| Publicatie op TenderNed | 1 mei 2025 |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen eerste vragenronde | 22 mei 2025 09:00 uur |
| Streefdatum publicatie eerste Nota van inlichtingen | 3 juni 2025 |
| Uiterste datum voor het stellen van vragen tweede vragenronde | 10 juni 2025 09:00 uur |
| Streefdatum publicatie tweede Nota van inlichtingen | 17 juni 2025 |
| Uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving | 8 juli 2025 om 08:30 uur |
| Casus en rollenspel* | 27 augustus 2025 |
| Streefdatum verzenden gunningsbeslissing | 4 september 2025 |
| Offerte verificatiefase van in ieder geval de ingediende Service Level Agreement | 5 tot en met 24 september 2025 |
| Einde vervaltermijn (stand still periode) | 24 september 2025 |
| Gunning | 29 september 2025 |
| Ingangsdatum Overeenkomst | 1 oktober 2025 |
| Transitieperiode | 1 oktober 2025 t/m 28 november 2025 |
| Transformatieperiode | Vanaf 1 december 2025 |

*hiervoor worden uitsluitend de twee Inschrijvers toegelaten die het hoogst scoren met hun Inschrijvingen bij de subgunningscriteria 1, 2 en 3 en hun inschrijfprijs.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. Een dergelijke aanpassing wordt gecommuniceerd via een Nota van inlichtingen en/of een bericht via TenderNed en indien nodig verwerkt in de planning op TenderNed. In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit document prevaleert de planning in dit document.

2.2 Uitgangspunten

Aanbestedende dienst is ervan overtuigd dat een aanbesteding een proces is tussen en met mensen die niet te vatten is in een uitgeschreven en dichtgetimmerde procedure. Aanbestedende dienst beperkt zich daarom tot het vermelden van bijzonderheden en aandachtspunten. Aanbestedende dienst handelt in alle gevallen proportioneel. Genomen besluiten van welke aard dan ook motiveert Aanbestedende dienst altijd op een wijze passend bij de



situatie en maakt die voldoende kenbaar.

2.2.1 Gekozen procedure

Aanbestedende dienst heeft gekozen voor een Europese openbare aanbesteding, volgens de Aanbestedingswet 2012.

2.2.2 Rechtsgeldige deelname

Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u als Inschrijver ervoor zorgt dat de juiste mensen zijn betrokken bij de aanbestedingsprocedure en dat de vragen en bestanden door een rechtsgeldig bevoegde medewerker worden beantwoord en/of geüpload. Een Inschrijving is dus altijd rechtsgeldig wanneer deze volledig is ingediend.

2.2.3 Digitaal aanbesteden

Deze aanbesteding voeren wij geheel digitaal. Hoe u als Inschrijver kunt deelnemen aan deze aanbesteding via TenderNed kunt u nalezen in de volgende folder: Stappenplan inschrijven op aanbesteding | TenderNed

Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed. De servicedesk is bereikbaar op Werkdagen van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@TenderNed.nl.

In geval van storing in TenderNed, (eHerkenning daaronder begrepen) kort voor het verstrijken van de termijn voor Inschrijving, kan de Aanbestedende dienst besluiten de inschrijftermijn te verlengen.

Indien tijdig inschrijven niet mogelijk is door een storing van TenderNed (eHerkenning daaronder begrepen), kan Inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn Inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indienen bij Aanbestedende dienst:

aanbestedingen@omgevingsdienstnzk.nl. In geval voldaan wordt aan 2.109a Aw 2012, wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig.

2.2.4 Herstellen gebreken in Inschrijving(en)

Aanbestedende dienst laat Inschrijvers elk gebrek in zijn Inschrijving en/of bewijsmiddelen herstellen tot het moment er sprake is van:

1. een commercieel gewijzigde Inschrijving van welke aard dan ook; of
2. de concurrentie op een andere manier wordt vervalst.

Aanbestedende dienst berichten alle Inschrijvers zo spoedig mogelijk aan wie welke herstelmogelijkheid onder welke voorwaarden mogelijk is en wat de uitkomsten en besluiten van deze mogelijke herstelmogelijkheden zijn.



Dit alles is uitsluitend ter beoordeling van de Aanbestedende dienst.

2.2.5 Opdrachtverlening

Aanbestedende dienst kan pas definitief een Opdracht verlenen na de stand-still (vervaltermijn) zoals genoemd in de planning. Indien binnen die periode een kort geding aanhangig is gemaakt verlenen wij de Opdracht, nadat in kort geding vonnis is gewezen.

De termijn van gestanddoening eindigt 30 dagen na de dag waarop de Opdracht definitief is gegund.

2.2.6 Uitwisseling van informatie (inlichtingen)

De voertaal is, zowel mondeling als schriftelijk, altijd Nederlands, ook tijdens de uitvoering van de Opdracht.

De inkoopadviseur zoals genoemd is verantwoordelijk voor de begeleiding van deze procedure en het enige aanspreekpunt.

Het stellen van inhoudelijke vragen kan via Tendered Vraag & Antwoord. Overige informatie die niet gaan over de Opdracht, gunningscriteria en/of eisen aan u kunt u via een bericht inwinnen. U mag het aanspreekpunt ook altijd bellen. **Let op:** vragen gesteld tijdens een tweede, of volgende vragenronde mogen enkel betrekking hebben op de antwoorden die gegeven zijn in de voorgaande vragenronde. Van Inschrijvers wordt dan ook een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

Heldere communicatie is dé basis van een aanbesteding. Beide partijen informeren elkaar zo snel mogelijk, proactief, doeltreffend en eerlijk over alle aspecten van de procedure.

Alle ter zake doende informatie (behalve wat concurrentiegevoelig van aard is) stelt Aanbestedende dienst ter beschikking op Tendered.

2.2.7 Klachten en bezwaar

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit of gedraging van Aanbestedende dienst. Voor al deze gevallen geldt dat Aanbestedende dienst dit zoveel mogelijk informeel met u wilt oplossen. Aanbestedende dienst hanteert daarom de onderstaande procedure:

1. U maakt uw 'klacht' proactief en zo snel mogelijk, dus zodra die bij u bekend is of had kunnen zijn, gemotiveerd aan Aanbestedende dienst kenbaar via Vraag & Antwoord of de berichten, inclusief een alternatief voorstel. Aanbestedende dienst reageert hierop inhoudelijk.



2. Klachten kunnen uitsluitend per e-mail onderbouwd gemeld worden bij het klachtenmeldpunt van Aanbestedende dienst via aanbestedingen@odnzkkg.nl onder vermelding van 'Klacht aanbesteding ICT support en beheer'. Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de Aanbestedende dienst dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de Aanbestedende dienst. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de Aanbestedingsstukken. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure, tenzij Aanbestedende dienst in dit kader anders beslist.
3. Indien u het niet eens bent met het standpunt, of u bent van mening dat dit standpunt te lang op zich zal laten wachten, kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts of de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland (locatie Haarlem).

U kunt geen rechtsgeldig beroep doen op onvolkomenheden of tegenstrijdigheden die niet tijdig en/of onvolledig zijn gemeld.

Indien u een kort geding aanhangig wilt maken bent u verplicht de dagvaarding via een bericht in Tendernd te versturen en deze te mailen naar aanbestedingen@odnzkkg.nl.

2.2.8 Vertrouwelijkheid informatie

Alle gegevens die tijdens deze aanbestedingsprocedure worden uitgewisseld en kenbaar zijn gemaakt zijn vertrouwelijk. Beide partijen respecteren dit en handelen hiernaar.

2.2.9 Gebruik merknamen, typen of octrooien

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de Aanbestedingsstukken een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden "of gelijkwaardig".

Indien Inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid dan dient de Inschrijver dit op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.

2.2.10 Voorwaarden aan uw Inschrijving

Door in te schrijven op onze aanbesteding gaat u akkoord met de volgende uitgangspunten:



1. Concurrerende Inschrijving en mededinging

Aanbestedende dienst verwacht van u een concurrerende Inschrijving, zonder voorwaarden en zonder (een vermoeden van) mededinging beperkende afspraken of misbruik van het gunningssysteem.

2. Meerdere aanmeldingen binnen één concern

Van één concern mogen meerdere ondernemingen zich aanmelden als Inschrijver. Dat kan zowel zelfstandig, in combinatie of als onderaannemer. Daarbij moet aangetoond kunnen worden dat iedere aanmelding onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) is opgesteld en de vertrouwelijkheid in acht is genomen.

3. Eénmaal aanmelden / inschrijven

Een rechtspersoon kan zich slechts éénmaal hetzij individueel hetzij in combinatie met ander rechtspersonen aanmelden. Als een rechtspersoon zelfstandig én als lid van een combinatie een Verzoek tot deelneming of Inschrijving indient, beoordelen wij alleen de stukken van de combinatie. De zelfstandige Inschrijving wordt dan uitgesloten.

4. Beroep doen op derden en samenwerking

Het kan voorkomen dat u niet zelfstandig kunt of wilt voldoen aan een eis. Het is u toegestaan om u te beroepen op de kwalificaties van één of meerdere andere partijen. Dit kunt u doen door:

- een combinatie te vormen. Hierbij zijn alle deelnemers gelijkwaardig en hoofdelijk aansprakelijk; of
- een onderaannemer in te schakelen. Hierbij bent u alleen hoofdelijk aansprakelijk en de onderaannemer niet.

Als u niet zelfstandig kunt voldoen aan gestelde eisen, kunt u een beroep doen op derden. U dient dit aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Let op: ook de derde moet apart het Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen. U geeft op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan voor welke eis u voornemens bent terug te vallen op derden.

5. Varianten van de Inschrijver

Het staat u NIET vrij om naast uw bestekconforme Inschrijving een variant aan te bieden.

6. Belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming

U houdt bij het opstellen van uw Inschrijving rekening met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen op het gebied van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunt u verkrijgen bij:



- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl of <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin>;
- het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm;
- het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

2.2.11 Voorbehouden Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- de procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- de Opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- de planning te wijzigen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.



3 Eisen aan de Inschrijver

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Inschrijver dient het digitale UEA volledig in te vullen. In het geval van een samenwerkingsverband geldt dit voor alle deelnemende ondernemingen. Het niet indienen, het niet volledig invullen en/of het aanbrengen van wijzigingen in het digitale UEA leidt tot een ongeldige Inschrijving. Voor uitleg over het invullen van het UEA, zie: Hoe vul ik het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in? | TenderNed

Als u de UEA indient dan:

- heeft u de UEA('s) naar waarheid ingevuld;
- levert u tijdens de verificatiefase de nadere bewijsmiddelen aan;
- gaat u akkoord met de gestelde eisen en uitsluitingsgronden in deze aanbesteding.

3.2 Overige documenten

Indien Aanbestedende dienst van plan is de Opdracht definitief aan u te gunnen, dient u aan te tonen dat de genoemde uitsluitingsgronden zich bij u (indien van toepassing elke deelnemer) niet voordoen en er wordt voldaan aan de geschiktheidseisen. U legt hiervoor in de verificatiefase in ieder geval de onderstaande bewijsmiddelen over:

1. een Gedragsverklaring Aanbesteden, niet ouder dan twee jaar terug te rekenen vanaf einde offertefase. (Let op aanvragen hiervan duurt 8 weken)
2. een verklaring Belastingdienst niet ouder dan zes maanden terug te rekenen vanaf einde offertefase.
3. een uittreksel van het handelsregister (KvK verklaring), niet ouder dan zes maanden terug te rekenen vanaf einde offertefase.
4. een kopie van een geldig ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 27001 certificaat incl. verklaring van toepasselijkheid.
5. een kopie van een geldig certificaat NEN4400-1 uitleen / stichting normering.
6. een kopie van Microsoft Partner certificeringen (Modern Work, Infrastructure & Security).

3.3 Geschiktheidseisen

➤ Kredietwaardigheid

Inschrijver, of indien van toepassing de derde waarop zij een beroep doet inzake de financiële en economisch draagkracht, dient voldoende draagkrachtig te zijn om de Opdracht uit te voeren ofwel te beschikken over een voldoende mate van kredietwaardigheid.



Op eerste verzoek na de voorlopige gunningsbeslissing binnen zeven kalenderdagen een recent (op de datum van indiening van de Inschrijving niet ouder dan zes maanden) creditrating rapport te overleggen uit de financiële databank van Graydon, Dun & Bradstreet, of een gelijkwaardige organisatie, waaruit een voldoende mate van kredietwaardigheid blijkt. Dit houdt in een PD-rating AAA, AA, A of BBB (Graydon), of een rating/risicofactor 2 of 1 (Dun & Bradstreet) of gelijkwaardig.

In het geval van een samenwerkingsverband geldt deze geschiktheidseis individueel voor elke ondernemer.

- Technische beroepsbekwaamheid (kerncompetenties): Inschrijver dient, al dan niet door inzet van een onderaannemer, te beschikken over de verschillende benodigde kerncompetenties voor het uitvoeren van de Opdracht. De volgende kerncompetenties aangetoond te worden:
- Kerncompetentie 1: Aantoonbare ervaring met beheer van informatie en communicatietechnologie bij een vergelijkbare organisatie met 400 interne en externe medewerkers en gebruik van vergelijkbare technologieën (tenminste SharePoint, MS Teams, HelloID, Exchange Online, Veeam, Watchguard, HPE, HP Aruba, Azure, Entra ID, End Point Manager, AutoPilot, Microsoft Defender, Cloud Apps en Ms Office 365, gedurende een periode van 12 maanden.
 - Kerncompetentie 2: Aantoonbare ervaring met het beheren van een Skilled Servicedesk waar tenminste 5.000 tickets zijn opgenomen en afgehandeld door Contractant binnen een periode van 12 maanden.
 - Kerncompetentie 3: Aantoonbare klanttevredenheid over de laatste 12 maanden voorafgaand aan de Inschrijving van tenminste een rapportcijfer 7 op de schaal van 10.

Gevraagd wordt ten behoeve van de kerncompetenties met één referent aan te tonen dat er wordt voldaan aan deze kerncompetentie (de ervaring dient dus bij één opdrachtgever opgedaan te zijn, bij voorkeur een overheidsorganisatie). Indien er binnen één bepaalde referentieopdracht ervaring is opgedaan met meerdere kerncompetenties dan mag deze referentie voor alle kerncompetenties waaraan wordt voldaan gebruikt worden. Het is dus niet nodig om voor elke kerncompetentie een andere referentie te overleggen. Uit de bijgevoegde referentie- en tevredenheidsverklaring moet de mate van klanttevredenheid volgen. Inschrijver laat de verklaring ondertekenen door de referent (zie bijlagen 2a, 2b en 2c).

Indien u een Inschrijving doet met combinant(en) en/of onderaannemer(s), gelden deze voorwaarden voor een deelnemer of een combinatie van deelnemers. De door u opgegeven kerncompetentie kan door Aanbestedende dienst worden gecontroleerd.

3.4 Rusland

Met het sanctiepakket van de Europese Unie (EU) (Verordening 2022/578 van 8 april 2022) aangevuld tot met het 16e sanctiepakket mogen wij geen Opdrachten aan Russische gelieerde (rechts)personen gunnen.



Het is verboden om te gunnen of Opdrachten uit te laten voeren in de volgende gevallen:

1. bij een persoon: als deze de Russische nationaliteit heeft en/of deze in Rusland woonachtig is;
2. als de (rechts)persoon (bedrijven, entiteiten of organen) gevestigd is in Rusland;
3. als de (rechts)persoon (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) voor meer dan 50% eigendom van een persoon of rechtspersoon zoals genoemd bij 1 en 2;
4. als de (rechts)persoon handelt in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals genoemd hierboven;
5. niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt. Dit betekent dat Inschrijvers – ongeacht hun herkomst – niet meer dan 10% van de waarde van de Opdracht van Russische ondernemingen mogen betrekken, als onderaannemer of hoofdleverancier.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat bovenstaande niet van toepassing is op Inschrijver en de Opdracht. Op verzoek levert deelnemer of Inschrijver daartoe bewijsmiddelen aan.



4 Eisen aan de Opdracht

Door in te schrijven op onze aanbesteding gaat u akkoord met de onderstaande eisen. De gevraagde documenten die u indient bij de Inschrijving maken integraal onderdeel uit van uw Inschrijving.

4.1 Programma van Eisen

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht en Overeenkomst is het bijgevoegde programma van eisen (bijlage 3) van toepassing.

4.2 Algemene inkoopvoorwaarden

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht en Overeenkomst is de GIBIT2023 inclusief de ICT kwaliteitsnormen van toepassing. Andere leverings-, betalings-, en/of andere voorwaarden van Inschrijvers wijzen wij expliciet af. In bijlage 4a en b zijn deze voorwaarden opgenomen.

4.3 Overeenkomst

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht is de bijgevoegde Overeenkomst van toepassing (bijlage 5).

4.4 Service Level Agreement (SLA)

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht en Overeenkomst is de SLA van Contractant van toepassing. Contractant voegt hun SLA toe aan de Inschrijving. Bespreking en onderhandeling van de SLA vindt plaats in de offerte verificatiefase tijdens de standstill periode van deze aanbesteding. Indien blijkt dat de SLA niet aansluit op de behoeften van Aanbestedende dienst, behoudt Aanbestedende dienst het recht de voorlopige gunning in te trekken en de Opdracht te gunnen aan de tweede Inschrijver van de rangorde.

Aanbestedende dienst heeft uitgangspunten opgesteld voor een SLA. Deze uitgangspunten zijn van toepassing op deze Opdracht (bijlage 6).

4.5 Verwerkersovereenkomst

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) hieruit voortvloeiende Opdracht en Overeenkomst is de bijgevoegde verwerkersovereenkomst van toepassing (bijlage 7).



5 Gunningscriteria en beoordeling

5.1 Gunningscriteria

Het gunningscriterium is de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De BPKV wordt bepaald aan de hand van de gewogen factormethode, waarbij de prijs voor 20% en de kwaliteit voor 80% meeweegt. Bij deze methode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de punten bij elkaar worden geteld. Het gewicht is verwerkt in het aantal punten dat maximaal gescoord kan worden. De Inschrijver met het hoogste aantal punten krijgt de Opdracht.

5.2 Subgunningscriteria

De subgunningscriteria zijn:

- Transitieplan;
- Transformatieplan;
- Plan van de dienstverlening;
- Casus en rollenspel.

Subgunningscriterium 1: Transitieplan

Doelstelling subgunningscriterium

Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een tijdige, succesvolle Transitie van het beheer van de informatie en telecommunicatie en een langdurige - eveneens succesvolle – dienstverlening van de zittende opdrachtnemer naar de nieuwe. Het gaat om er voor te zorgen dat elk onderdeel van de dienstverlening wordt bekeken en geanalyseerd ten behoeve van Transitie en verbeteringen voor de Transformatie.

Wat vragen wij van u?

Inschrijver beschrijft een transitieplan die invulling geeft aan de doelstelling van dit subgunningscriterium.

In het transitieplan werkt Inschrijver in ieder geval de volgende onderdelen uit:

- U maakt een transitieplan waarin u beschreven Opdracht uitwerkt. Daarnaast gaat u in op de volgende onderwerpen:
 - De voorwaarden binnen de samenwerking en garanties qua beschikbaarheid van ondersteuning;
 - Borging van beschikbaarheid van de diensten binnen het servicewindow van Aanbestedende dienst (08:00-18:00);
 - Borging van beschikbaarheid Remote Servicedesk en waakdiensten buiten het servicewindow van Aanbestedende dienst (08:00-18:00);



- Borging van beschikbaarheid Onsite Servicedesk en waakdiensten buiten het servicewindow van Aanbestedende dienst (08:00-17:30);
 - Welke MDR oplossing u biedt, inclusief aangesloten SOC en wie dit gaat verzorgen, plus een duidelijke implementatie en migratie aanpak en planning;
 - Overdracht van kennis en documentatie van u aan Aanbestedende dienst;
 - Een plan van aanpak voor het maken van een SWOT analyses (Sterktes, Zwakheden, Kansen en Bedreigingen) op elke onderdeel van de Opdrachten zodoende dat er een duidelijk verbeterplan is tijdens de start van de Transformatie. Zijn er geen verbeteringen noodzakelijk dan wordt dat goed onderbouwd per onderdeel in de uitwerking;
 - Borging van kwaliteit omtrent omgeving van Aanbestedende dienst door u;
 - Selecteren en behouden van geschikt personeel voor gevraagde dienstverlening waarbij klantgerichtheid voorop staat. U beschrijft hierbij hoe u dit borgt voor de toekomst;
 - Ontzorging van Aanbestedende dienst tijdens de uitvoering van de Opdracht;
 - Eigendom van en inzage in de documentatie aangaande de omgeving van Aanbestedende dienst;
 - Conversie van data zoals historie van tickets en assets (devices);
 - De wijze waarop u de verlatende opdrachtnemer betreft in het transitieplan en wat u daarbij nodig heeft van de verlatende opdrachtnemer.
- Een planning waaruit de activiteiten en fasering blijken op basis waarvan de doorlooptijden duidelijk zijn.
 - Aanbestedende dienst wil graag weten wat de belangrijkste risico's zijn die u hierbij geïdentificeerd heeft en welke beheersmaatregelen daarvoor door u worden genomen tijdens de Transitie en de uitvoering van de Overeenkomst. In uw antwoord wenst Aanbestedende dienst maximaal vijf van deze door u geïdentificeerde risico's uitgewerkt te zien inclusief de beheersmaatregelen.

Beoordeling

- Het transitieplan wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin deze als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorgen van de Aanbestedende dienst.
- De planning scoort hoog/hoger als de doorlooptijden aansluiten op de door ons voorgestelde planning, en de totale planning met vermelding van activiteiten en fasering als realistisch wordt bestempeld;
- Het onderwerp risicomanagement scoort hoog/hoger als hierin de geïdentificeerde risico's doordacht en reëel zijn en tegenmaatregelen volledig en concreet worden beschreven.
- De beoordeling scoort hoger als er duidelijk vorm gegeven is te komen tot een goed Transformatie plan.

U kunt voor dit subgunningscriterium maximaal 25 punten scoren.



Sub-gunningscriterium 2: Transformatieplan

Doelstelling subgunningscriterium

Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een verbetering van de bestaande dienstverlening.

Wat vragen wij nu al van u?

In het Transformatieplan dient Inschrijver in ieder geval de volgende onderdelen uit te werken:

- Op welke wijze u verbinding legt tussen de Transitie- naar de Transformatiefase en de wijze waarop u dat borgt.
- Op welke wijze u de klanttevredenheid en performance gaat meten en welke maatregelen u treft om dezen te verbeteren of in stand te houden en hoe de resultaten van de meting inzichtelijk worden gemaakt voor Aanbestedende dienst.
- Idem voor alle onderdelen van de gevraagde dienstverlening. Inschrijver gaat hierbij specifiek in op de wijze waarop de uitvoering van de tickets plaatsvindt (op locatie en remote).
- In de Transitie periode wordt expliciet gevraagd om een verdieping van het Transformatie plan doordat er in de Transitie periode tijd wordt gevraagd om een goede SWOT analyse te maken. Enkele onderdelen van het Transformatie plan kunnen echter al worden ingevuld.
- Hoe zorgt u ervoor dat op de hoogte blijft van ontwikkelingen in de markt en hoe zorgt u ervoor dat de kennis van de medewerkers up to date blijven? U beschrijft hierbij wat de effecten zijn voor de security van het geheel.
- Opleiding van de organisatie.
- Het leveren van nazorg.
- Een exitplan waarin duidelijk de wijze is beschreven hoe aan het einde van de contractperiode de Transitie naar een nieuwe Opdrachtnemer is geborgd.
- Kwaliteitsborging: De paragraaf kwaliteitsborging scoort hoog/hoger indien in het plan een duidelijke wijze van kwaliteitsbewaking wordt beschreven;

Beoordeling

Het Transformatieplan wordt beoordeeld aan de hand van het de mate waarin Aanbestedende dienst vertrouwen heeft in de voorstellen van Inschrijver voorstellen voor de verbetering van de dienstverlening. Hiervan is sprake als uw beschrijving uitvoering van de dienstverlening en klantgerichtheid als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorgen van Aanbestedende dienst.

U kunt voor dit subgunningscriterium maximaal 10 punten scoren.



Subgunningscriterium 3: Plan van de dienstverlening

Doelstelling subgunningscriterium

Aanbestedend dienst wil inzicht in de mate waarin de uitgangspunten van de aanbesteding verwerkt zijn in de dienstverlening.

Wat vragen wij van u?

In het plan van de dienstverlening dient u in ieder geval de volgende onderdelen uit te werken:

- Wat uw dienstverlening inhoudt;
- Hoe u de uitgangspunten borgt in uw dienstverlening;
- Hoe u de vereiste kennis en ondersteunen in dagelijks beheer in de verschillende projecten van Datagovernance op Microsoft producten (Purview), Watchguard Firewall (bijvoorbeeld Gold partner), waarbij u ingaat op de wijze waarop u zorgdraagt van onze firewall, hoe u dit beheert en ondersteunt, ICT middelen en lifecycle trajecten in een "eigen" LCM proces, sparringspartner voor RPA en AI, Lowcode oplossingen om zelf Webapps te bouwen en te hosten, data analyse/engineering met SQL, Powerapps en PowerAutomate, Microsoft producten en van relevante Nederlandse en Europese wet- en regelgeving inzet en borgt;
- Hoe u onze eisen aan deze aanbesteding borgt tijdens de uitvoering van de Opdracht;
- Op welke wijze zijn geven jullie vorm aan deze kernwaarden specifiek in de houding van medewerkers;
- U benoemt drie door u ontdekte risico's bij deze dienstverlening en de beheersmaatregelen daarbij.

U voegt bij uw Inschrijving een anonieme rapportage op basis van uw SLA voor een andere opdrachtgever.

Beoordeling

De beschrijving van het plan voor de uitvoering van de dienstverlening wordt beoordeeld aan de hand van de mate waarin de uitwerking van de hierboven genoemde punten. Hiervan is sprake als uw beschrijving uitvoering van de dienstverlening en klantgerichtheid als adequaat wordt ervaren, dat wil zeggen als relevant, realistisch en doelmatig worden ervaren, voldoende diepgang heeft, onderbouwd is met relevante en dominante gegevens, én er sprake is van ontzorgen van Aanbestedende dienst.

U kunt voor dit subgunningscriterium maximaal 25 punten scoren.

Sub-gunningscriterium 4: Casus & rollenspel

Nadat de beoordeling van de Inschrijvingen op de gunningscriteria subgunningscriteria 1, 2 en 3 is afgerond worden de twee Inschrijvers met de hoogste score op basis van de totaalscore op de subgunningscriteria 1, 2 en 3 en de behaalde score het financieel gunningscriterium (inschrijfprijs) uitgenodigd voor de casus & rollenspel. De casus & rollenspel zal plaatsvinden op de in de planning genoemde datum. De duur van de casus & rollenspel is een



dagdeel per Inschrijver. Welke Inschrijver wordt toegelaten tot dit sub-gunningscriterium wordt bekend gemaakt rond 1 augustus 2025.

Doelstelling subgunningscriterium

Aanbestedende dienst wil inzicht in hoe de dienstverlening er feitelijk uitziet.

Wat vragen wij van u?

Inschrijver geeft in de als bijlage 8 opgenomen opgavelijst een overzicht van de in te zetten functionarissen zoals het team de Opdracht gaat uitvoeren. Het betreft functionarissen op de volgende gebieden inclusief de relevante beroepsopleiding en/of relevante werkervaring, en het aantal jaren dat werknemer in dienst is bij Inschrijver in de volgende rollen:

- (Onsite) Servicedesk medewerker;
- Security Consultant;
- Projectengineer / Consultant;
- Onsite Engineer;

Voor de casus & rollenspel wordt van enkele van de bovenste functionarissen één functionaris uit het, in bijlage 8 functionarissen inschrijver, opgegeven team dat de Opdracht gaat uitvoeren, uitgenodigd. Dit zijn dan ook de functionarissen waarmee de casus & rollenspel plaats zal vinden. Alle in de Inschrijving opgenomen functionarissen moeten dus op de voorgenomen datum van casus & rollenspel beschikbaar zijn.

De functionarissen ontvangen bij aanvang de casus en hun rolbeschrijving. Zij krijgen vijf minuten de tijd om deze te bestuderen en vervolgens zal het rollenspel starten. Vanuit Aanbestedende dienst zal door een persoon één rol gespeeld worden. Tijdens het rollenspel kunnen de functionarissen van Inschrijver deze persoon bevragen. De beoordelingscommissie zal de casus en rollenspel observeren. De casus & rollenspel wordt uitgevoerd aan de hand van een casus en rollen, welke niet vooraf beschikbaar worden gesteld aan Inschrijvers. Tijdens de casus & rollenspel is er geen ruimte voor een presentatie van de Inschrijving of onderneming.

Beoordeling

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de casus & rollenspel gezamenlijk. Daarbij wordt onder andere gelet op:

- De mate waarin de functionarissen de casus analyseren, het incident aanpakken en hun eigen rol daarin;
- Klantgerichtheid en communicatie richting de diverse stakeholders (intern/ extern);
- Relevante vakinhoudelijke deskundigheid en kennis;



- De mate waarin de functionarissen op de hoogte zijn van de aanbestedingsstukken en de Inschrijving van de eigen onderneming;
- De mate van verantwoordelijkheidsgevoel en commitment om de dienstverlening tot een succes te maken.

U kunt voor dit subgunningscriterium maximaal 20 punten scoren.

5.3 Aanvullende eisen

➤ SMART omschrijven

De uitwerking van subgunningscriteria 1, 2 en 3 dienen Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden (SMART) te zijn. Niet of onvoldoende SMART-geformuleerde, dan wel irreële en/of onhaalbare doelstellingen, maatregelen en/of acties hebben voor de aanbesteder geen meerwaarde en zullen de Inschrijver geen punten opleveren.

➤ Anonimiteit in te dienen documenten

Van Inschrijver verwachten wij dat bij de subgunningscriteria 1, 2 en 3 anoniem wordt ingeschreven; dat wil zeggen dat er geen bedrijfsnamen, logo's, product- en projectnamen, namen van personen, typische kleurstellingen enzovoort in de documenten mogen worden vermeld waardoor Inschrijver kan worden herkend. Dat geldt ook voor de naamgeving van de documenten.

➤ Tenslotte

Het is niet toegestaan inschrijfprijzen of omschrijvingen daarvan op te nemen in de uitwerking van de subgunningscriteria.

Wij verzoeken u vriendelijk de Inschrijvingen bij subgunningscriteria 1, 2 en 3 voor uw Inschrijving zelf op te stellen en geen gebruik te maken van kunstmatige intelligentie. Op deze manier kunnen wij uw bedrijf beter leren kennen in plaats van antwoorden te ontvangen die door AI zijn gegenereerd en mogelijk door het AI-systeem zijn afgestemd op wat wij zouden willen horen in plaats van dat u daar zelf goed en zorgvuldig over heeft nagedacht en ook heeft nagedacht over de haalbaarheid van uw aanbod.

5.4 Beoordelingskader

5.4.1 Gunningscriterium prijs

De Inschrijver met de laagste inschrijfprijs verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige Inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

Laagste Inschrijving/Inschrijving van de Inschrijver x 20.



Het maximaal te behalen punten is 20. Het behaalde aantal punten wordt afgerond op maximaal twee decimalen. Bij het uitvallen van Inschrijvers, ook op basis van de ranking ten behoeve van de uitnodiging voor subgunningscriterium 4, de casus en rollenspel, volgt een nieuwe beoordeling op basis van de overgebleven Inschrijvers. Dit betekent dat de oorspronkelijke rangorde kan wijzigen.

5.4.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Ter bepaling van de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft de Aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven subgunningscriteria vastgesteld met elk het maximaal aantal te behalen punten.

| Gunningscriterium | Maximaal te behalen punten | Sub-gunningscriterium (SGC) | Maximaal te behalen punten |
|-------------------|----------------------------|---|----------------------------|
| Financieel | 20 | Inschrijfprijs | 20 |
| Kwalitatief | 80 | Subgunningscriterium 1: Transitieplan | 25 |
| | | Subgunningscriterium 2: Transformatieplan | 10 |
| | | Subgunningscriterium 3: Plan van de dienstverlening | 25 |
| | | Subgunningscriterium 4: Casus en rollenspel | 20 |
| Totaal | 100 | Totaal prijs/kwaliteit | 100 |

Beoordelingsmatrix

| Duiding | Omschrijving | SGC 2 | SGC 4 | SGC 1 en 3 |
|----------------|---|-------|-------|------------|
| Uitstekend | De uitwerking van de onderwerpen sluit uitstekend aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking uitstekend ingevuld. Inschrijver heeft duidelijk meerwaarde. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 9 of hoger. | 10 | 20 | 25 |
| Goed | De uitwerking van de onderwerpen sluit goed aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking goed ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 8. | 8 | 15 | 20 |
| Ruim voldoende | De uitwerking van de onderwerpen sluit ruim voldoende aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking ruim voldoende ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 7. | 5 | 10 | 15 |



| | | | | |
|-------------|--|---------------|---------------|---------------|
| Voldoende | De uitwerking van de onderwerpen sluit voldoende aan bij de doelstelling. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking voldoende ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 6. | 3 | 5 | 10 |
| Onvoldoende | Inschrijver heeft de vraag niet of onvoldoende uitgewerkt. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 5 of lager. | 0 = Knock out | 0 = Knock out | 0 = Knock out |

De eindscore is de optelling van de behaalde punten op de (sub)gunningscriteria en levert het eindtotaal op van de Inschrijving. In het geval van gelijke scores, is het aantal punten dat aan de gunningscriteria casus en rollenspel worden toegekend doorslaggevend. Indien deze regel geen uitsluitel biedt, wordt overgegaan tot loting tussen de Inschrijvers met gelijk aantal punten, waarbij vertegenwoordigers van de belanghebbende partijen aanwezig mogen zijn.

Fictief voorbeeld beoordeling: partij A scoort voor:

Transitieplan: 15 punten.

Transformatieplan: 8 punten.

Plan van de dienstverlening: 20 punten

Casus en rollenspel: 15 punten.

Inschrijfprijs: 15 punten

De totaalscore is 73 punten.

5.5 Overige informatie

5.5.1 Loting

Wanneer twee of meer Inschrijvers voor de Opdracht in aanmerking komen door een gelijke totaalscore, dan is de kwaliteit doorslaggevend. De Inschrijver met de beste kwaliteit krijgt de Opdracht gegund. Bij een gelijke prijs én kwaliteit beslist een loting wie de Opdracht gegund krijgt. Als er een loting plaatsvindt, worden de Inschrijvers hiervan op tijd op de hoogte gebracht. De Inschrijvers mogen daarbij in persoon aanwezig te zijn.

Beoordelingsprocedure

De tijdig ontvangen Inschrijvingen worden als volgt beoordeeld:

1. toetsing op compleetheid en volledigheid;
2. eventueel herstellen van gebreken;
3. individuele beoordeling op basis van de subgunningscriteria;



4. consensusmeeting kwaliteitsbeoordeling over subbunningscriteria;
5. toetsing van prijzen;
6. voorlopige gunning. Alle Inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen Inschrijvers een gemotiveerde van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde Inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie. Dit betekent dat de fictieve inschrijfprijs van andere Inschrijvers niet bekend gemaakt wordt.
7. verificatie. De Aanbestedende dienst gaat na de bekendmaking van de gunningsbeslissing tijdens de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) over tot het verifiëren van de gegevens in de aangeleverde UEA('s) van de best scorende Inschrijver. Hiertoe dient Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, de vereiste bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst binnen zeven kalenderdagen te overleggen. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst de mogelijkheid om deze Inschrijver te verzoeken de Inschrijving toe te lichten tijdens een verificatiegesprek.
8. definitieve gunning. Indien onomstotelijk vast komt te staan dat de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle vereisten voldoet én binnen 20 kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen Inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij de Aanbestedende dienst, wordt de Opdracht aan deze Inschrijver gegund en wordt de Overeenkomst getekend. In het geval dat de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan de Aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle Inschrijvers verzonden en de opschortende termijn (tevens vervaltermijn) van 20 kalenderdagen is opnieuw van toepassing. Indien in de situaties als bedoeld in bovenstaande tijdig een kortgeding aanhangig is gemaakt, dan gaat de Aanbestedende dienst niet eerder tot gunning over dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

De gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van Inschrijver.

5.5.2 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam is voldoende bemenst en deskundig. De leden kunnen zowel bij ons werkzaam of externe deskundigen zijn. Het beoordelingsteam wordt begeleid door één of meerdere leden van team Inkoop, maar deze leden zijn nadrukkelijk geen onderdeel van het beoordelingsteam. De beoordelaars beoordelen de Inschrijvingen op kwaliteit zonder dat zij kennis hebben van de prijs. De scores op de subgunningcriteria worden in consensus



vastgesteld.

Gedurende de beoordeling kan het beoordelingsteam aan Inschrijvers verduidelijking vragen over de inhoud van de offerte. Deze communicatie zal door de contactpersonen van deze aanbesteding worden gevoerd, via de berichtenmodule van Tendered. Wanneer de kwaliteitsaspecten zijn beoordeeld wordt de prijskluis geopend.

5.5.3 Lost-order-gesprek

Het is mogelijk een zo genaamd "lost-order-gesprek" aan te vragen, waarin u persoonlijk extra toelichting op de afwijzing kunt krijgen. Door deze feedback kunt u wellicht een volgende keer een nog betere Inschrijving doen. Een dergelijk gesprek schort geen termijnen op en wordt daarom vaak ná de opschortende stand still termijn ingepland.

Indien u eerder een lost-order-gesprek wilt voeren, bijvoorbeeld omdat u bezwaar overweegt, kunt u dit aangeven via Tendered. Er zal daar zo veel mogelijk rekening mee gehouden worden.



6 Prijs

De beoordeling van het financieel gunningscriterium vindt plaats op basis van de totale inschrijfprijs voor de uit te voeren Opdracht. Deze totaalprijs volgt uit het Prijsblad (Bijlage 9 Prijsblad).

U neemt de volgende uitgangspunten in acht:

1. Uw prijs is een netto prijs, uitgedrukt in Euro's, exclusief btw.
2. Uw prijs dekt alle in de aanbesteding opgenomen eisen en de door u aangeboden Inschrijving op de gunningcriteria volledig.
3. De aangeboden prijzen en/of tarieven zijn **all-in**, inclusief: reiskosten en reistijd woon-werkverkeer, vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen, kosten van vervoer, belastingen, overige heffingen, assurantie en evenals eventuele overige kosten.
4. U vult het Prijsblad in en voegt deze bij uw Inschrijving als pdf bestand.
5. Elke post is kostendekkend en reëel. Inschrijver kan gevraagd worden opgegeven bedragen nader te specificeren.

Prijsuitvraag:

- Kosten van ICT beheer en support: (eenmalig): Inschrijver vult de kosten in zoals gevraagd in het Prijsblad en kan deze kosten bij de eventuele verificatie van haar Inschrijving onderbouwen. Inschrijver vermeldt de kosten alsof hij de Opdracht aanvangt als nieuwe Opdrachtnemer.
- Kosten van ICT beheer en support (structureel): Inschrijver neemt de kosten per jaar van de dienstverlening op in het Prijsblad.
- De uurtarieven van diverse medewerkers (structureel): in het Prijsblad is een fictief aantal uren opgenomen. We hanteren plafondtarieven zoals genoemd in het Prijsblad. Het inschrijven met hogere tarieven dan het plafondtarief leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Hierbij zijn de volgende toeslagen van toepassing: Toeslagen uurtarieven buiten normale kantoortijden 07:00 - 18:00 uur (geldend voor alle functionarissen voor de betreffende eenheid). De toeslagpercentages worden niet meegenomen in de totale inschrijfprijs, maar dienen wel aan toegepast te worden als daarvan sprake is.

| Omschrijving | Eenheid | Toeslag % |
|------------------------------|-------------------|-----------|
| Maandag t/m vrijdag | 18:00 - 20:00 uur | 50% |
| Maandag t/m vrijdag | 18:00 - 20:00 uur | 100% |
| Zaterdag en zondag | 00:00 - 24:00 uur | 150% |
| Nationaal erkende feestdagen | 00:00 - 24:00 uur | 150% |



7 Bijlagen

Bij deze aanbestedingsleidraad horen meerdere bijlagen. Hieronder vindt u een overzicht van onze verwachtingen.

| Bijlage | Naam bijlage | Invullen en indienen bij de Inschrijving | Ter kennisname en toepassen tijdens de uitvoering van de Opdracht | Akkoord gaan (KO) |
|---------|--|--|---|-------------------|
| 1. | Back-up en recovery beleid | | X | |
| 2. | Kerncompetenties (3) met tevredenheidsverklaringen | X | | |
| 3. | Programma van eisen | | | X |
| 4 | GIBIT 2023 met de ICT kwaliteitsnormen | | | X |
| 5. | Concept Overeenkomst | | | X |
| 6. | SLA | | | X |
| 7. | Verwerkersovereenkomst | | | X |
| 8. | Opgavenlijst rollenspel | X | | |
| 9. | Prijsblad | X | | |

Daarnaast voegt u aan uw Inschrijving toe:

- uw SLA;
- een voorbeeldrapportage zoals bedoeld in subgunningscriterium 3.

Let op: de bestandsnamen mogen niet groter zijn dan 175 karakters.

