



SELECTIELEIDRAAD INNOVATIEPARTNER ICT

VOOR OMROEP BRABANT

DOOR MIDDEL VAN DE CONCURRENTIE GERICHTE DIALOOG

TENTATIEVE PLANNING

AANKONDIGING PROCEDURE OP TENDERED	12 JULI 2024
INDIENEN VRAGEN VIA TENDERED	2 AUGUSTUS 2024
PUBLICATIE NOTA VAN INLICHTINGEN	8 AUGUSTUS 2024
SLUITINGSDATUM INDIENEN VERZOEK TOT DEELNAME	19 AUGUSTUS 2024
AFRONDEN SELECTIEPROCES GEGADIGDEN	23 AUGUSTUS 2024
START DIALOOGPROCES TENZIJ BEZWAAR AFWIJZINGEN	23 SEPTEMBER 2024
EINDE DIALOOGPROCES MET 3 GEGADIGDEN	4 OKTOBER 2024
UITNODIGING INDIENEN INSCHRIJVING	7 OKTOBER 2024
INDIENEN VRAGEN VIA TENDERED	14 OKTOBER 2024
PUBLICATIE NOTA VAN INLICHTINGEN	16 OKTOBER 2024
SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVINGEN	28 OKTOBER 2024
VOORNEMEN TOT GUNNING	1 NOVEMBER 2024
DEFINITIEVE GUNNING (BIJ GEEN BEZWAAR)	22 NOVEMBER 2024

Datum: 12 juli 2024

Kenmerk: TN-477245



INHOUD

1.	INLEIDING	3
2.	OVER OMROEP BRABANT	4
3.	DE SELECTIE VAN GEGADIGDEN	4
4.	BEOORDELINGSPROCES ZIENSWIJZEN	11
5.	BEOORDELINGSKADER ZIENSWIJZEN	11
6.	DOORKIJK DIALOOGPROCES.....	13
7.	TER AFSLUITING ENKELE PRAKTISCHE ZAKEN	14

1. INLEIDING

Dit document bevat het verzoek tot het indienen van een verzoek tot deelname aan de concurrentie gerichte dialoog voor de selectie van een innovatiepartner voor Omroep Brabant.

De concurrentiegerichte dialoog is door Omroep Brabant als aanbestedingsprocedure gekozen omdat de inhoud en reikwijdte van de gevraagde dienstverlening onvoldoende gedefinieerd kunnen worden zonder een grondige voorafgaande dialoog met gegadigden.

De basisdienstverlening bestaat uit het leveren van beheer, onderhoud en doorontwikkeling van alle ICT bij Omroep Brabant. De initiële looptijd van de opdracht is drie (3) jaar en kan vier (4) keer worden verlengd door Omroep Brabant met een door haar te bepalen looptijd tot de maximale looptijd van zeven (7) jaar. De maximale opdrachtwaarde per contractjaar bedraagt Euro 600.000 (exclusief Btw) en over daarmee over de maximale looptijd Euro 4.200.00 (exclusief Btw en indexatie).

Gegadigden worden geacht zich te realiseren dat gedurende voornoemde contractperiode(n) meerdere innovaties doorgevoerd moeten kunnen worden. De te realiseren innovaties (productinnovaties, procesinnovaties, systeeminnovaties enz.) kennen forse uitdagingen met betrekking tot complexiteit, doorlooptijd, beheersbaarheid, governance en afhankelijkheid van interne en externe factoren in het Nederlands medialandschap.

Om die reden zoekt Omroep Brabant een dienstverlener die:

- 1) in staat is alle ICT-diensten 'in te varen' onder de condities (flexibiliteit, leveringszekerheid, prijs, anderszins) die gedurende de dialoog als acceptabel worden ervaren door zowel gegadigde als Omroep Brabant;
- 2) het beheer en onderhoud van sommige 'niet in te varen' ICT-diensten uit te voeren onder condities (flexibiliteit, leveringszekerheid, prijs, anderszins) die gedurende de dialoog als acceptabel worden ervaren door zowel gegadigde als Omroep Brabant;
- 3) garant wil staan voor het realiseren van nog nader (inhoud, tijd, anderszins) te bepalen innovaties gedurende de looptijd van de dienstverlening. De specifieke rol/rollen van de te selecteren dienstverlener is daarbij steeds volgend op de meest verstandige keuze voor de realisatie van een of meerdere innovaties. Soms zal de dienstverlener alleen een rol spelen bij de vraagspecificatie (en wordt een andere dienstverlener gecontracteerd voor de uitvoering). In andere gevallen heeft de dienstverlener tevens een regierol en/of een rol in de realisatie van de innovatie.

Gegeven de reikwijdte van de gedurende de dialoog vast te stellen reikwijdte van de dienstverlening is deze aanbesteding gepubliceerd onder de hoofdcodes CPV-code 72000000-5 (dit de hoofdcodes zijn voor IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning). Waardoor alle soorten opdrachten binnen het 72* domein geplaatst kunnen worden. Tevens is, subsidiair, code CPV-code 48000000-8 gepubliceerd omdat een deel van de dienstverlening ook kan bestaan uit het leveren van hardware en software die wordt bekostigd door middelen van Omroep Brabant.

Gegadigden moeten zich realiseren dat met het winnen van deze Europese aanbesteding verwacht wordt dat gegadigde in staat is een groot aantal diensten te leveren. Dat hoeft een gegadigde niet per sé altijd zelf te kunnen leveren maar gegadigde zal wel, gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst, onderaannemers of derden moeten contracteren om de gewenste dienstverlening te kunnen leveren. En daar soms ook de eindverantwoordelijkheid (en aansprakelijkheid) voor moeten accepteren.

2. OVER OMROEP BRABANT

Omroep Brabant is een dynamische regionale omroep in Noord-Brabant, die zich richt op het brengen van nieuws, informatie en entertainment via diverse mediakanalen zoals radio, televisie en online platforms. De IT-infrastructuur van Omroep Brabant speelt een cruciale rol in het ondersteunen van deze activiteiten en het waarborgen van een naadloze en efficiënte bedrijfsvoering.

Het serverpark van Omroep Brabant bestaat uit ongeveer 80 servers die draaien in een VMWare-omgeving, wat een robuuste en schaalbare basis biedt voor onze verschillende applicaties en diensten. Daarnaast maakt Omroep Brabant gebruik van diverse clouddiensten, waaronder Microsoft Office 365 en Azure AD, om flexibiliteit en efficiëntie in de dagelijkse werkzaamheden te bevorderen.

Voor de beveiliging van de IT-infrastructuur bij Omroep Brabant werken we samen met een gespecialiseerde dienstverlener die een Security Operations Center (SOC) levert. Deze dienstverlener zorgt voor DNS-bescherming en voert regelmatig kwetsbaarheidsscans uit, waardoor Omroep Brabant proactief kan inspelen op potentiële beveiligingsrisico's en haar systemen optimaal kan beschermen tegen bedreigingen. Gegadigde wordt geacht ook deze dienst te leveren.

De IT-omgeving van Omroep Brabant is onderverdeeld in twee (2) hoofdsegmenten: (1) de kantooromgeving en (2) de mediatechniek. De kantooromgeving (1) ondersteunt de dagelijkse bedrijfsactiviteiten en communicatie binnen Omroep Brabant. De mediatechniek (2) speelt een essentiële rol in het primaire proces van Omroep Brabant, waaronder de productie van online publicaties en de uitzendingen van onze radio- en televisiestations. Deze onderscheidende aanpak stelt Omroep Brabant in staat om zowel de interne bedrijfsvoering als haar mediaproducties effectief en efficiënt te beheren.

Bij Omroep Brabant blijven we voortdurend innoveren en investeren in onze IT-infrastructuur om de kwaliteit van onze diensten te waarborgen en onze positie als toonaangevende regionale omroep te versterken. Met een sterke focus op zowel technologie als veiligheid, streeft Omroep Brabant ernaar om altijd voorop te lopen in de snel evoluerende mediawereld.

3. DE SELECTIE VAN GEGADIGDEN

Op het voorblad van deze selectieleidraad staat een indicatie van de belangrijkste momenten in deze aanbestedingsprocedure. De termijnen en tijdstippen in TenderNed zijn leidend.

In deze paragraaf staat een toelichting op een belangrijk onderdeel daarvan: de selectie van drie (3) gegadigden waarmee een dialoog zal worden gevoerd. De beperking tot drie (3) gegadigden vloeit voort uit het feit dat deze dialooggesprekken veel tijd en aandacht vergen van gegadigden. Zo moeten geselecteerde gegadigden in staat worden gesteld een lichte audit uit te voeren op het ICT infrastructuur- en applicatielandschap van Omroep Brabant.

Dit om een robuuste inschatting te kunnen maken van de inspanningen die gemoeid kunnen zijn met het leveren van de gevraagde dienstverlening.

Van gegadigden wordt verwacht dat zij proactief deelnemen aan de dialooggesprekken en met zinvolle input komen zodat Omroep Brabant in staat is om de volgende onderwerpen voldoende scherp te kunnen afbakenen:

- 1) inhoud reikwijdte dienstverlening;
- 2) risicomanagement;
- 3) planning en resource management;
- 4) privacy en security;
- 5) contractvorm;
- 6) prijsopbouw migratie, beheer en onderhoud en innovatie(s);
- 7) BPKV-criteria en beoordelingssystematiek.

Omroep Brabant verwacht dat gegadigden steeds de juiste mensen (lees: kennis, ervaring én mandaat) laten deelnemen aan deze dialooggesprekken. Het is thans de verwachting dat het deelnemen aan de dialoog zelf 6 hele dagen per gegadigde in beslag zal nemen en ongeveer 1 á 2 dagen om de audit uit te voeren.

Omdat geen vergoeding beschikbaar wordt gesteld voor deelname aan de dialoog is het wenselijk dat (in ieder geval theoretisch) de kans op het winnen van deze aanbesteding voldoende groot is. Ook om die reden worden slechts drie (3) gegadigden geselecteerd.

De wijze waarop de selectie van gegadigden plaats gaat vinden ziet er als volgt uit:



Hieronder staan de eisen en criteria beschreven die worden toegepast in de toets momenten 1, 2 en 3.

TOETS MOMENT 1: DE UITSLUITINGSGRONDEN

Alle in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 opgenomen uitsluitingsgronden zijn van toepassing in deze Europese aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst toetst bij alle gegadigden of deze uitsluitingsgronden wel of niet van toepassing zijn. Dat gebeurt aan de hand van het UEA dat door gegadigde verplicht moet worden ingediend bij het verzoek tot deelname aan de aanbestedingsprocedure.

N.B. dit UEA wordt door Omroep Brabant beschikbaar gesteld op TenderNed zodra publicatie vanuit TenderNed in de Tender Electronic Daily is gerealiseerd (in de regel binnen één week na publicatie in TenderNed).

Volledigheidshalve: indien een uitsluitingsgrond van toepassing is zal, naar alle waarschijnlijkheid, een gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Uitgezonderd is de mogelijkheid dat aanbestedende dienst conform de beperkingen daartoe in de Aanbestedingswet 2012 anders (gemotiveerd) besluit.

TOETS MOMENT 2: DE GESCHIKTHEIDSEISEN

Gegadigde moet garanderen aan alle hieronder genoemde geschiktheidseisen te voldoen op het moment van het indienen van een verzoek tot deelname aan deze aanbestedingsprocedure:

1. Geschiktheidseisen die betrekking hebben op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

De thans verwachte maximale inhoud en reikwijdte van de gevraagde dienstverlening betreft:

- 1) het netwerkbeheer waaronder kennis van en ervaring met zowel Cisco als Fortinet aangezien die oplossingen thans bij Omroep Brabant aanwezig zijn;
- 2) het serverbeheer waaronder kennis van en ervaring met zowel VMWare als Hyper-V aangezien die oplossingen thans bij Omroep Brabant aanwezig zijn;
- 3) het werkplekbeheer waaronder kennis van en ervaring met Windows en Mac omgevingen, inclusief Office 365 en Microsoft Entra ID aangezien die oplossingen thans bij Omroep Brabant aanwezig zijn;
- 4) het Mobiele Device Management (MDM) waaronder kennis van en ervaring met zowel Android als iOS platforms;
- 5) het veiligheidsbeheer waaronder kennis van en ervaring met Microsoft Defender (E5) en DNS-bescherming;
- 6) het onderhoud en het beheer van de aanwezige hardware en software bij Omroep Brabant van de kantooromgeving;
- 7) het onderhoud en het beheer van de aanwezige hardware en software bij Omroep Brabant van de mediatechniek.

Voornoemde zeven (7) activiteiten zijn ook de **zeven (7) kerncompetenties** waar een gegadigde over moet beschikken.



Van gegadigde wordt verwacht dat deze één of meerdere referenties indient waaruit blijkt dat gegadigde:

- 1) over alle zeven (7) kerncompetentie(s) beschikt (er mag een beroep op de kennis en ervaring van een onderaannemer of consortiumpartner worden gedaan zolang uit het verzoek tot deelname maar blijkt dat gegadigde gedurende de maximale looptijd van de overeenkomst (7 jaar) daadwerkelijk kan beschikken over die kennis en ervaring van een onderaannemer of consortiumpartner;
- 2) naar tevredenheid van opdrachtgever de ICT-dienstverlening op iedere afzonderlijke kerncompetentie heeft geleverd in de periode juni 2022 tot en met juni 2024 voor de duur van minimaal één (1) jaar;
- 3) de omvang van de organisatie (de referent) waar de kerncompetentie is geleverd minimaal 200 fte groot is (dit is ongeveer de omvang van het aantal medewerkers bij Omroep Brabant);
- 4) de organisatie waar kerncompetentie nummers 6 en 7 zijn geleverd een 24 uurs 7 dagen per week bedrijfsproces kent (dat is immers ook het geval bij Omroep Brabant) én is afgegeven door een 'mediaorganisatie' omdat daar zowel kantoorautomatisering en audiovisuele techniek samenkomen.

Onder mediaorganisatie wordt verstaan: een publieke of commerciële omroep die conform een vanuit overheidswege verstrekte vergunning professionele radio- en televisiediensten verstrekt aan het publiek.

Het mag één referentie zijn voor alle (1, 2, 3, 4, 5, 6 en 7) kerncompetentie(s) maar het mogen ook meerdere referenties zijn (bijvoorbeeld 1 referentie voor kerncompetenties 2 en 4, een tweede referentie voor de kerncompetenties 1, 3 en 5) en een derde referentie voor kerncompetenties 6 en 7. In beginsel zijn alle varianten (in de samenstelling van welke referent voor welke kerncompetentie) toegestaan m.u.v. t.a.v. kerncompetenties 6 en 7. De referentie daarvoor moet voldoen aan voorgaand sub 4.

De gevraagde referenties met betrekking tot voorgaande zeven (7) kerncompetenties moeten worden aangetoond door een waardering uitgevoerd en ondertekend door de referent(en) zelf van de door gegadigde uitgevoerde opdracht conform onderstaand beoordelingsmodellen (zijn beschikbaar als Excel bestand op TenderNed). De minimum gemiddelde beoordeling moet een 7 zijn anders is de referentie niet geschikt om daarmee de gewenste competentie(s) aan te tonen. Een minimum van zes (6) is gezien de complexiteit van deze opdracht te laag.

Kerncompetentie 1:

Netwerkbeheer inclusief Cisco en Fortinet oplossingen	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	40,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	15,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het netwerkbeheer is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			



Kerncompetentie 2:

Serverbeheer inclusief VMWare en Hyper-V	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	45,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	25,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	5,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het serverbeheer is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			

Kerncompetentie 3:

Werkplekbeheer van Windows en Mac omgevingen, inclusief Office 365 en Microsoft Entra ID	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	45,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	10,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het werkplekbeheer is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			

Kerncompetentie 4:

Mobiele Device Management (MDM) van zowel Android als iOS platforms	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	45,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	10,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het MDM is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			

Kerncompetentie 5:

Veiligheidsbeheer inclusief Microsoft Defender (ES), DNS-bescherming en een Security Operations Center	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	40,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	15,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het veiligheidsbeheer is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			

Kerncompetentie 6:

Het beheer en onderhoud van de aanwezige hardware en software van de kantoorautomatisering is uitbesteed aan gegadigde	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	40,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	15,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het beheer en onderhoud is uitgevoerd was adequaat (lees: klant is ontzorgd en tevreden)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			



Kerncompetentie 7:

Het beheer en onderhoud van de aanwezige hardware en software van de mediatechniek is uitbesteed aan gegadigde	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	40,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	15,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het beheer en onderhoud is uitgevoerd was adequaat (lees: klant is ontzorgd en tevreden)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			

2. Geschiktheidseisen die betrekking hebben op de outillage van gegadigde.

Gegadigde moet op het moment van het indienen van een verzoek om deelneming kunnen aantonen beschikking te hebben over een storingsdienst die open en bereikbaar is 24 uur per dag en 7 dagen per week met Nederlandstalige sprekers en over voldoende kennis en ervaring ten aanzien van de eisen (kerncompetenties) die zijn gesteld aan de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid. Dit moet blijken uit het indienen van **minimaal twee (2) curriculum vitae's** van medewerkers die op het moment van het indienen van een verzoek tot deelname reeds werkzaam zijn op de aangeboden storingsdienst.

TOETS MOMENT 3: BEOORDELEN VAN DE SELECTIECRITERIA

Gegadigden waar géén uitsluitingsgronden op van toepassing zijn (en dus toets moment 1 hebben doorstaan) én die voldoen aan de geschiktheidseisen (en dus toets moment 2 hebben doorstaan) worden aan de hand van onderstaande **selectiecriteria** beoordeeld om zodoende tot een rangorde van gegadigden te komen (en dus wel of niet toegelaten te worden tot het dialoogproces).

In het kader van deze selectie wordt van gegadigden verwacht dat zij, als onderdeel van het verzoek tot deelname, **drie (3) zienswijzen indienen** waarin beschreven staat op welke manier gegadigde voornemens is vorm en inhoud te geven aan de gevraagde dienstverlening. Want voor een aanbesteding van deze omvang en complexiteit is het belangrijk om goed beeld te krijgen bij niet alleen de technische maar ook zakelijke, organisatorische en creatieve capaciteiten van gegadigden.

Voor deze zienswijzen zijn punten te behalen. Per onderwerp wordt aangegeven hoeveel punten maximaal behaald kunnen worden en op welke wijze de punten toekenning plaats zal vinden.

Zienswijze 1: het invaren en beheren van de ICT-techniek (zowel kantooromgeving als mediatechniek). Het maximaal aantal te behalen punten voor zienswijze 1 bedraagt 55 punten.

Uit kerncompetenties zes (6) en zeven (7) is gebleken dat gegadigde over ervaring beschikt met betrekking tot het invaren en beheren van ICT. Maar niet op welke wijze een gegadigde dit heeft gedaan en welke uitdagingen overwonnen moesten worden of welke beperkingen in de praktijk voorkomen (bijvoorbeeld het overnemen van personeel of het feit dat licenties op naam staan van de klant terwijl beheer en onderhoud bij gegadigde ligt).

Omroep Brabant wenst daarom een beschrijving van maximaal tien (10) A4 waarin gegadigde – zowel ten aanzien van de kantooromgeving als ook ten aanzien van mediatechniek - beschrijft:

- 1) hoe gegadigde de daaraan ten grondslag liggende business case - die dienstverlener immers moet gaan opstellen en voorleggen aan Omroep Brabant - inricht. Denk bijvoorbeeld aan onderwerpen als

leveringszekerheid, korte en lange termijn CAPEX-OPEX, overname personeel, anderszins. **Maximaal 15 punten;**

- 2) hoe gegadigde nadat er een positieve businesscase blijkt te zijn een dergelijk proces inricht. Denk bijvoorbeeld aan de daarvoor benodigde activiteiten, tijdslijnen, risicobeheersing, anderszins. **Maximaal 15 punten;**
- 3) hoe gegadigde voornemens is het beheer en onderhoud zodanig vorm te geven dat de medewerkers van Omroep Brabant zich nauwelijks bewust zijn van het feit dat de werkzaamheden zijn uitbesteed (en dus het gevoel hebben eerder met collega's van ICT te doen hebben dan met een externe dienstverlener). Bijvoorbeeld door het uitwerken van de klantintimiteit of anderszins. **Maximaal 10 punten;**
- 4) Hoe gegadigde, indien de businesscase in de praktijk negatief blijkt uit te vallen zal acteren. Bijvoorbeeld omdat Omroep Brabant niet tevreden is met de dienstverlening of de kosten blijken hoger dan in de businesscase. Bijvoorbeeld door delen terug over te dragen aan Omroep Brabant zonder daar financiële compensatie voor te vragen of andere acties om dit probleem op te lossen. **Maximaal 10 punten;**
- 5) Welke KPI's gegadigde geschikt acht om in te zetten ter beoordeling van de kwaliteit van de uitbestede dienstverlening. Te differentiëren daar waar logisch is naar kantooromgeving en mediatechniek en let wel: het moeten objectief vast te stellen criteria zijn. **Maximaal 5 punten.**

Zienswijze 2: levering van de dienstverlening. Het maximaal aantal te behalen punten voor zienswijze 2 bedraagt 30 punten.

Vanzelfsprekend is het belangrijk dat alle ICT-techniek (zienswijze 1) adequaat wordt beheerd en onderhouden. Maar dat is slechts de basis; er zijn ruim 200 medewerkers bij Omroep Brabant die ondersteuning behoeven bij het gebruik van de ICT-voorzieningen. Dus naast het uitvoeren van allerlei meer technische zaken gaat het ook om echte klantvriendelijke dienstverlening aan Omroep Brabant.

Denk bijvoorbeeld aan de snelheid van reageren op een vraag/probleem/storing, de beschikbaarheid (in tijd en capaciteit) van de dienstverlening (menskracht), de snelheid van de oplossing (bijvoorbeeld voldoende voorraad voorhanden van vervangende laptops voor zowel de medewerkers op kantoor als in het veld). En ook hier geldt: er is sprake van een bedrijfsproces (en dus medewerkers) die 24/7 is.

Omroep Brabant wenst daarom een beschrijving van maximaal acht (8) A4 waarin gegadigde beschrijft hoe deze idealiter én realistisch de dienstverlening zal inrichten indachtig het feit dat Omroep Brabant a) geen gouden kranen wenst (de bekostiging van de dienstverlening vergt immers de inzet van publieke middelen) maar ook b) erop kan vertrouwen dat als gegadigde gekozen wordt om deel te nemen aan de dialoog deze bij het indienen van een inschrijving ineens forse afslagen neemt ten aanzien van de te verwachten inrichting van de dienstverlening.

Zienswijze 3: voortdurend optimaliseren en innoveren. Het maximaal aantal te behalen punten voor zienswijze 3 bedraagt 15 punten.

De techniek ontwikkelt zich razend snel. Hetzelfde geldt voor de medewerkers van Omroep Brabant. Om die reden is het belangrijk een beeld te krijgen bij gegadigde hoe hij die twee (2) factoren zal betrekken bij de jaarlijkse evaluatie van de dienstverlening en de suggesties die hij toezegt uit te zullen brengen voor het

realiseren van optimalisaties en innovaties. Denk bijvoorbeeld aan product-, proces-, systeem- en organisatie innovaties.

Omroep Brabant wenst daarom een beschrijving van maximaal vier (4) A4 waarin gegadigde beschrijft hoe deze idealiter én realistisch het proces van voortdurend optimaliseren én innoveren vorm en inhoud denkt te gaan geven. Ook hier geldt dat Omroep Brabant a) geen gouden kranen wenst (de bekostiging van de dienstverlening vergt immers de inzet van publieke middelen) maar ook b) erop kan vertrouwen dat als gegadigde gekozen wordt om deel te nemen aan de dialoog deze bij het indienen van een inschrijving ineens forse afslagen neemt ten aanzien van de te verwachten inrichting van de dienstverlening.

4. BEOORDELINGSPROCES ZIENSWIJZEN

De ontvangen beschrijvingen worden beoordeeld door het aanbestedingsteam op basis van onderstaande beoordelingscriteria. De zienswijzen worden door de leden van het aanbestedingsteam steeds individueel beoordeeld. De resultaten worden, per onderwerp, gebundeld en vervolgens wordt geanalyseerd - daar waar wezenlijke verschillen bestaan tussen de beoordelingen wordt onderzocht wat de eventuele oorzaak daarvan is. Dit kan leiden tot een bijstelling.

Vervolgens worden de resultaten van de individuele beoordelingen opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars gevolgd door het toekennen van een eindcijfer (met evenzoveel cijfers achter de komma die nodig blijken te zijn). Dit eindcijfer bepaalt de rangorde van gegadigden. Indien er meerdere gegadigden zijn met dezelfde eindscore (in de top 3) wordt er vervolgens een rangorde vastgesteld op basis van de beoordeling in de ingediende referenties. Mocht dat evenmin tot een rangorde leiden dan wordt er geloot tussen de gegadigden in de top 3 met dezelfde eindscore.

Gegadigden mogen daarbij aanwezig zijn. Van loting kan worden afgezien als alle gegadigden die voor loting in aanmerking komen instemmen met een laatste presentatieronde waarin zij hun kennis en kunde kunnen demonstreren (want voor loten bestaat nu eenmaal een bekende Nederlandse uitdrukking).

5. BEOORDELINGSKADER ZIENSWIJZEN

Het beoordelingskader van de drie (3) zienswijzen staat per zienswijze in onderstaande tabellen.

Zienswijze 1: de businesscase van de gegadigde	Aantal punten
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant volledig het vertrouwen dat er t.z.t. steeds een robuuste businesscase zal worden opgesteld die Omroep Brabant in staat stelt een keuze te maken en waar vervolgens ook - gezamenlijk - op gestuurd kan worden.	15
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant grotendeels maar niet volledig het vertrouwen dat er t.z.t. steeds een robuuste businesscase zal worden opgesteld die Omroep Brabant in staat stelt een keuze te maken en waar vervolgens ook - gezamenlijk - op gestuurd kan worden.	12
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant voldoende maar zeker niet grotendeels of volledig het vertrouwen dat er t.z.t. steeds een robuuste businesscase zal worden opgesteld die Omroep Brabant in staat stelt een keuze te maken en waar vervolgens ook - gezamenlijk - op gestuurd kan worden.	9
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant maar matig en zeker niet voldoende of grotendeels of volledig het vertrouwen dat er t.z.t. steeds een robuuste businesscase zal worden opgesteld die Omroep Brabant in staat stelt een keuze te maken en waar vervolgens ook - gezamenlijk - op gestuurd kan worden.	6
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant onvoldoende en daarmee niet het vertrouwen dat er t.z.t. steeds een robuuste businesscase zal worden opgesteld die Omroep Brabant in staat stelt een keuze te maken en waar vervolgens ook - gezamenlijk - op gestuurd kan worden.	0



Zienswijze 1: procesinrichting van de gegadigde	Aantal punten
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant volledig het vertrouwen dat er t.z.t. een robuuste procesinrichting zal worden opgesteld en geïmplementeerd die Omroep Brabant nagenoeg volledige zekerheid biedt dat deze (m.u.v. onvoorziene omstandigheden) binnenin tijd en budget zal worden gerealiseerd.	15
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant grotendeels maar niet volledig het vertrouwen dat er t.z.t. een robuuste procesinrichting zal worden opgesteld en geïmplementeerd die Omroep Brabant nagenoeg volledige zekerheid biedt dat deze (m.u.v. onvoorziene omstandigheden) binnenin tijd en budget zal worden gerealiseerd.	12
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant een voldoende maar zeker niet grotendeels of volledig het vertrouwen dat er t.z.t. een robuuste procesinrichting zal worden opgesteld en geïmplementeerd die Omroep Brabant nagenoeg volledige zekerheid biedt dat deze (m.u.v. onvoorziene omstandigheden) binnenin tijd en budget zal worden gerealiseerd.	9
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant maar matig en zeker niet voldoen of grotendeels of volledig het vertrouwen dat er t.z.t. robuuste procesinrichting zal worden opgesteld en geïmplementeerd die Omroep Brabant nagenoeg volledige zekerheid biedt dat deze (m.u.v. onvoorziene omstandigheden) binnenin tijd en budget zal worden gerealiseerd.	6
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant onvoldoende en daarmee niet het vertrouwen dat er t.z.t. robuuste procesinrichting zal worden opgesteld en geïmplementeerd die Omroep Brabant nagenoeg volledige zekerheid biedt dat deze (m.u.v. onvoorziene omstandigheden) binnenin tijd en budget zal worden gerealiseerd.	0

Zienswijze 1: klantintimiteit	Aantal punten
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant volledig het vertrouwen dat er een situatie ontstaat waarin leidinggevend niet steeds geconfronteerd worden met mopperende medewerkers over de uitbestede ICT dienstverlening.	10
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant grotendeels maar niet volledig het vertrouwen dat er een situatie ontstaat waarin leidinggevend niet steeds geconfronteerd worden met mopperende medewerkers over de uitbestede ICT dienstverlening.	8
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant voldoende maar niet grotendeels en niet volledig het vertrouwen dat er een situatie ontstaat waarin leidinggevend niet steeds geconfronteerd worden met mopperende medewerkers over de uitbestede ICT dienstverlening.	6
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant onvoldoende vertrouwen dat er een situatie ontstaat waarin leidinggevend niet steeds geconfronteerd worden met mopperende medewerkers over de uitbestede ICT dienstverlening.	0

Zienswijze 1: corrigerende maatregelen en voorstellen gegadigde	Aantal punten
Nu blijkt dat de door gegadigde ingediende businesscase in de praktijk niet blijkt te werken komt gegadigde met inhoudelijke voorstellen die zowel gericht zijn op leveringszekerheid van de bedrijfsprocessen van Omroep Brabant zonder dat Omroep Brabant in belangrijke mate de kosten voor herstel moet dragen. De wijze waarop gegadigde corrigerende maatregelen heeft geformuleerd en welk type voorstellen Omroep Brabant mag verwachten overtuigen Omroep Brabant volledig .	10
Nu blijkt dat de door gegadigde ingediende businesscase in de praktijk niet blijkt te werken komt gegadigde met inhoudelijke voorstellen die zowel gericht zijn op leveringszekerheid van de bedrijfsprocessen van Omroep Brabant zonder dat Omroep Brabant in belangrijke mate de kosten voor herstel moet dragen. De wijze waarop gegadigde corrigerende maatregelen heeft geformuleerd en welk type voorstellen Omroep Brabant mag verwachten overtuigen Omroep Brabant grotendeels maar niet volledig .	8
Nu blijkt dat de door gegadigde ingediende businesscase in de praktijk niet blijkt te werken komt gegadigde met inhoudelijke voorstellen die zowel gericht zijn op leveringszekerheid van de bedrijfsprocessen van Omroep Brabant zonder dat Omroep Brabant in belangrijke mate de kosten voor herstel moet dragen. De wijze waarop gegadigde corrigerende maatregelen heeft geformuleerd en welk type voorstellen Omroep Brabant mag verwachten overtuigen Omroep Brabant voldoende maar niet grotendeels en niet volledig .	6
Nu blijkt dat de door gegadigde ingediende businesscase in de praktijk niet blijkt te werken komt gegadigde met inhoudelijke voorstellen die zowel gericht zijn op leveringszekerheid van de bedrijfsprocessen van Omroep Brabant zonder dat Omroep Brabant in belangrijke mate de kosten voor herstel moet dragen. De wijze waarop gegadigde corrigerende maatregelen heeft geformuleerd en welk type voorstellen Omroep Brabant mag verwachten overtuigen Omroep Brabant onvoldoende .	0



Zienswijze 1: voorgestelde KPI's	Aantal punten
De voorgestelde KPI's voor zowel voor de kantooromgeving als de mediatechniek zijn adequaat in relatie tot zowel a) de gevraagde dienstverlening als ook b) de toepasbaarheid daarvan (lees: objectief bepaalbaar).	5
De voorgestelde KPI's voor zowel voor de kantooromgeving als de mediatechniek zijn min of meer adequaat in relatie tot zowel a) de gevraagde dienstverlening als ook b) de toepasbaarheid daarvan (lees: objectief bepaalbaar).	3
De voorgestelde KPI's voor zowel voor de kantooromgeving als de mediatechniek zijn onvoldoende in relatie tot zowel a) de gevraagde dienstverlening als ook b) de toepasbaarheid daarvan (lees: objectief bepaalbaar).	0

Zienswijze 2: te verwachten klantvriendelijke inrichting dienstverlening 24/7 bedrijfsproces	Aantal punten
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant volledig het vertrouwen dat ook bij inschrijving een inrichting van de dienstverlening zal worden geboden die Omroep Brabant volledig vertrouwen geeft dat na opdrachtverlening echt sprake zal zijn van 24/7 dienstverlening.	30
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant grotendeels maar niet volledig het vertrouwen dat ook bij inschrijving een inrichting van de dienstverlening zal worden geboden die Omroep Brabant volledig vertrouwen geeft dat na opdrachtverlening echt sprake zal zijn van 24/7 dienstverlening.	20
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant voldoende maar niet grotendeels en niet volledig het vertrouwen dat ook bij inschrijving een inrichting van de dienstverlening zal worden geboden die Omroep Brabant volledig vertrouwen geeft dat na opdrachtverlening echt sprake zal zijn van 24/7 dienstverlening.	10
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant onvoldoende vertrouwen dat ook bij inschrijving een inrichting van de dienstverlening zal worden geboden die Omroep Brabant volledig vertrouwen geeft dat na opdrachtverlening echt sprake zal zijn van 24/7 dienstverlening.	0

Zienswijze 3: voortdurend optimaliseren en innoveren	Aantal punten
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant volledig het vertrouwen dat gegadigde gedurende de dienstverlening met adequate voorstellen zal komen om te optimaliseren en innoveren indachtig de door Omroep Brabant te bereiken doelstellingen.	15
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant grotendeels maar niet volledig het vertrouwen dat gegadigde gedurende de dienstverlening met adequate voorstellen zal komen om te optimaliseren en innoveren indachtig de door Omroep Brabant te bereiken doelstellingen.	10
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant voldoende maar niet grotendeels en niet volledig het vertrouwen dat gegadigde gedurende de dienstverlening met adequate voorstellen zal komen om te optimaliseren en innoveren indachtig de door Omroep Brabant te bereiken doelstellingen.	5
Het totaal aan elementen dat is beschreven biedt Omroep Brabant onvoldoende vertrouwen dat gegadigde gedurende de dienstverlening met adequate voorstellen zal komen om te optimaliseren en innoveren indachtig de door Omroep Brabant te bereiken doelstellingen.	0

6. DOORKIJK DIALOOGPROCES

Het dialoogproces zelf kent naar verwachting een doorlooptijd van slechts 2 weken (het kan blijken dat meer tijd noodzakelijk is). Zorgvuldigheid van het dialoogproces staat voorop; de uitkomst is cruciaal voor de uiteindelijk te verwerven dienstverlening. De korte tijd thans ingepland is om focus en concentratie te borgen.

Van de drie (3) geselecteerde gegadigden wordt gedurende het dialoogproces verwacht:

1. dat zij hun kennis en ervaring inzetten om gedurende alle bijeenkomsten goed voorbereid te zijn, constructief commentaar te leveren en eigen ideeën, concepten, ervaringen en leerervaringen in te brengen;
2. dat zij geen intellectuele eigendom zullen gaan claimen ten aanzien van ingebracht commentaar, eigen ideeën of concepten. Sommige onderdelen daarvan kunnen immers terugkomen in de uiteindelijke uitvraag;
3. dat zij strikte vertrouwelijkheid toezeggen over hetgeen wordt besproken.

7. TER AFSLUITING ENKELE PRAKTISCHE ZAKEN

Vijf (5) praktische zaken die gegadigden in acht moeten nemen:

1. In TenderNed wordt een document beschikbaar gesteld met de bestandsnaam: “**Verzoek Tot Deelname.doc**”. Dit document moet worden gebruikt conform de instructies in dat document om een geldige aanmelding in te dienen.
2. Het UEA in TenderNed moet gebruikt worden als onderdeel (apart op te laden) in TenderNed. Indien het UEA ontbreekt is een aanmelding ongeldig. De ondertekening daarvan blijkt in de praktijk soms wat lastig maar is verplicht. Een praktische oplossing daarvoor is printen, ondertekenen, scannen en opladen.
3. Het maximaal aantal bladzijden voor de drie (3) zienswijzen bedraagt 22 (A4). Er gelden geen eisen ten aanzien van regelafstand of lettertype maar gegadigden moeten zich realiseren dat goed leesbare teksten in de regel prettiger worden ontvangen dan teksten die om een loep vragen.
4. De sluitingsdatum voor het indienen van vragen ten aanzien van het verzoek tot deelname is **2 augustus 2024**. Vragen ontvangen na dit tijdstip worden niet in behandeling genomen. Mochten er discrepanties zijn tussen datums en tijdstippen in deze selectieleidraad en TenderNed dan gelden alleen de datums én de tijdstippen in TenderNed.
5. In **Bijlage A** treft gegadigde een Excel bestand aan waar deze modellen in staan. Het uitdrukkelijke advies is die tabellen beschikbaar te stellen aan de referent én zelf te controleren of deze juist zijn ingevuld. Het komt (helaas) te vaak voor dat daar eenvoudig te vermijden foutjes in staan; een cijfer 7+ of 7-. Het moeten volledig afgeronde cijfers zijn die door een referent moeten worden ingevuld.

Einde selectieleidraad innovatiepartner ICT Omroep Brabant