

Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding, openbare procedure

**Technisch ICT beheer (Azure, MS365, werkplekbeheer en
eindgebruikersdiensten) voor
Veiligheidsregio Haaglanden**



Versie : Definitief

Datum : 27 augustus 2025

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	DEZE AANBESTEDING.....	3
1.1	Inleiding.....	3
1.2	Veiligheidsregio Haaglanden	3
1.3	I-organisatie VRH	3
1.4	Enkele kenmerken van de ICT omgeving van de VRH	6
1.5	Samenstelling van de opdrachten en verdeling in percelen	7
1.6	Doelstelling en uitgangspunten van deze opdracht	8
1.7	Optioneel	8
1.8	Omvang van de opdracht	9
1.9	Aard van de opdracht	9
1.10	Overeenkomst.....	9
HOOFDSTUK 2	PROCEDURE.....	10
2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	10
2.2	Digitaal aanbesteden via TenderNed	10
2.3	Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	10
2.4	Wijze van inschrijving	10
2.5	Planning	11
2.6	Toelichting aanbidding.....	11
2.7	Bezwaar maken	11
HOOFDSTUK 3	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	12
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	12
3.2	Uitsluitingsgronden	12
3.3	Economische en financiële draagkracht	13
3.4	Technische en beroepsbekwaamheid.....	14
3.5	Samenvattend.....	15
HOOFDSTUK 4	BEORDELING EN GUNNING.....	16
4.1	Gunningscriteria	16
4.2	Beoordelingsprocedure	16
4.3	Beoordelingsmethodiek.....	17
HOOFDSTUK 5	VRAAGSTELLING	18
5.1	Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	18
5.2	Beheer werkplekken.....	22
5.3	Eindgebruikersdiensten.....	26
5.4	Processturing en controle.....	28
5.5	Optionele advisering en ondersteuning.....	29
5.6	Implementatie.....	30
5.7	Prijs.....	31
	Bijlage 1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	33
	Bijlage 2 – Concept overeenkomst.....	33
	Bijlage 3 – Standaard verwerkersovereenkomst gemeenten	33
	Bijlage 4 – Inkoopvoorwaarden (VNG).....	33
	Bijlage 5 – Prijzenblad	33

Hoofdstuk 1 Deze aanbesteding

1.1 Inleiding

Voor u ligt het aanbestedingsdocument van de Europese openbare aanbesteding voor het verstrekken van opdracht aan één leverancier voor het technisch ICT beheer voor Veiligheidsregio Haaglanden (VRH). Deze aanbesteding richt zich op professionele aanbieders met kennis van dergelijke dienstverlening en de toepassing ervan binnen organisaties met kritische processen. Deze markt is beperkt maar professioneel. Mede hierom worden zaken als geldende wet- en regelgeving, normering en toepassing/gebruik algemeen bekend verwacht.

De aankondiging van deze opdracht is gepubliceerd op www.TenderNed.nl.

In dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen worden de opdracht, de aanbestedingsprocedure, de eisen aan inschrijvers en hun inschrijvingen en de wijze waarop we de inschrijvingen beoordelen toegelicht.

1.2 Veiligheidsregio Haaglanden

Veiligheidsregio Haaglanden is een dynamische organisatie met betekenisvol werk. Alles wat we doen richt zich op het vergroten van de veiligheid van de bevolking en bezoekers van de regio Haaglanden. Wij hebben daarmee één doel: een (brand)veilige regio Haaglanden. Met onze medewerkers regelen wij de dagelijkse brandweezorg, geneeskundige hulpverlening en organiseren de 112-meldkamer van de brandweer in de regio Haaglanden. In Nederland zijn er 25 veiligheidsregio's.

De regio Haaglanden bestaat uit negen gemeenten: Den Haag, Delft, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer.

Het is een gevarieerde omgeving met stadskernen, grote woongebieden, natuurgebieden (bijvoorbeeld het strand en de duinen), intensief verkeer en openbaar vervoer, hoogbouw, kassengebied, landelijk gebied, kantoren, winkelgebieden, industrie en speciale gebruikers als universiteiten, het Binnenhof, Koninklijk huis, ministeries, enz.

De VRH heeft 1 meldkamer, 20 kazernes en 3 kazernes met kantoor.

Bij de VRH hebben bijna 1.500 personen een dienstverband, waarvan ruim 330 als vrijwilliger.

De VRH bestaat uit drie directies:

- Brandweezorg
- Geneeskundige zorg
- Bedrijfsvoering

Meer informatie over de organisatie kunt u vinden op de website www.vrh.nl.

1.3 I-organisatie VRH

De directie Bedrijfsvoering van de VRH voelt zich verantwoordelijk voor de continuïteit van haar organisatie: we doen niet alleen wat nu nodig is, maar ook wat nodig is om als VRH in de toekomst de

samenleving te dienen op de manier die van de organisatie gevraagd wordt. In dat kader is in 2024 een organisatie aanpassing doorgevoerd.

Voorheen was de I-functie georganiseerd in een team Informatisering & Automatisering (I&A), welke was ingebed in het Facilitair Bedrijf binnen de Directie Bedrijfsvoering. In deze situatie waren ontwikkeling en beheer nauw met elkaar verweven. Dit leidde tot een focus die primair op beheer van de bestaande situatie lag, met onvoldoende ruimte voor de belangrijke opgave van ontwikkelen en versterken. Binnen de I-functie van de VRH spelen onder andere de volgende ontwikkelingen:

- digitale transitie: van kantoorautomatisering naar een digitale wereld;
- toenemende complexiteit en toenemende dreiging (cybersecurity);
- toenemende samenwerking interregionaal/landelijk;
- nieuwe taken voor de organisatie met name in het kader van het versterken van de informatiepositie en uitbreiding van bestaande taken.

Om deze I-opgave binnen de VRH significant en structureel ter hand te kunnen nemen, heeft een organisatie aanpassing plaatsgevonden waarbij het team I&A gesplitst is in een CIO-bureau en een team ICT-Beheer. Vanuit de twee nieuwe teams wordt nog steeds intensief samengewerkt, maar met een eigen perspectief en een daarbij horende plaats binnen de organisatie.

ICT Beheer is verantwoordelijk voor het beheren van de digitale infrastructuur van de VRH. De generieke applicaties worden centraal beheerd (kantoorautomatisering, intranet/internet, Topdesk, GIS, Corsa) en de vakspecifieke applicaties decentraal. Een domeinstructuur zorgt voor onderlinge back-up en een professionele beheer organisatie.

ICT Beheer houdt zich bezig met het beheren van de KA werkplek, vervanging en vernieuwing van de ICT middelen binnen de VRH en het ondersteunen van de gebruiker in zijn ICT behoefte. Het team bestaat op dit moment uit 9 personen, met de volgende functies: teamleider, 5 functioneel beheerders, ICT adviseur, security beheerder en projectleider ICT.

De regio-organisatie die vanaf 1 januari 2026 operationeel moet (gaan) zijn moet vanaf dat moment zijn uitgebreid met een in-house Servicedesk/on-site support team bestaande uit 2 fte plus een coördinator (bestaande medewerker) in de rol van incident/problem coördinator. De beoogde beschikbaarheid is maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 16.30 uur.

Streven is om per 1-11-2025 2 nieuwe medewerkers aan te trekken. In de periode vanaf 1-11 tot aan 31-12 kan dan een werkende overdacht plaatsvinden vanuit de huidige KPN-inhuur naar de eigen medewerkers.

Het CIO-bureau richt zich op het toepassen van digitale ontwikkelingen en innovatie, het signaleren van risico's en het analyseren van data. Dat team bestaat uit 11 personen, met de volgende functies: hoofd CIO-bureau, 2 strategisch adviseurs IM, sr. Informatiemanager BI, 3 informatieadviseurs, security officer, privacy functionaris, 2 data-analisten.

Het team ICT Beheer is bezig zich te ontwikkelen richting een regieorganisatie. De regieorganisatie moet het team ICT Beheer in staat stellen te zorgen voor continue afstemming met interne organisatieonderdelen over hun behoeften, en met de IT-dienstleveranciers over de invulling van deze behoeften.

Informatiestrategie

In 2023 is de VRH Informatiestrategie opgesteld. De I-strategie is in de periode 2023-2030 de basis van waaruit richting wordt gegeven aan de ontwikkelingen binnen de VRH op het vlak van informatiemanagement en digitalisering. Deze ontwikkelingen zijn gericht op het bijdragen aan en versterken van de doelen van de organisatie, om daarmee bij te dragen aan het vergroten van de fysieke veiligheid van de bevolking en bezoekers van de regio Haaglanden.

Hiertoe is de volgende I-visie geformuleerd, welke de lange-termijn I-ambitie van de VRH weergeeft:

*De VRH is een digitaal volwassen organisatie,
Doordacht verbonden met de buitenwereld,
Ondersteund door een solide digitale infrastructuur.*

Toelichting:

Digitaal volwassen organisatie: data en informatievoorzieningen worden in alle bedrijfsprocessen van de organisatie op innovatieve wijze ingezet om de veiligheid van bewoners en bezoekers in het werkgebied en landelijk te verhogen en om bij te dragen aan een toekomstbestendig stelsel van incident- en crisisbestrijding.

Doordacht verbonden met de buitenwereld: samenwerking met de omgeving biedt de grootste mogelijkheden om bewoners en bezoekers van onze regio te beschermen. We maken daarbij slimme keuzes, om zo de regionale ambities en bovenregionale en landelijke samenwerking meer met elkaar in lijn te brengen.

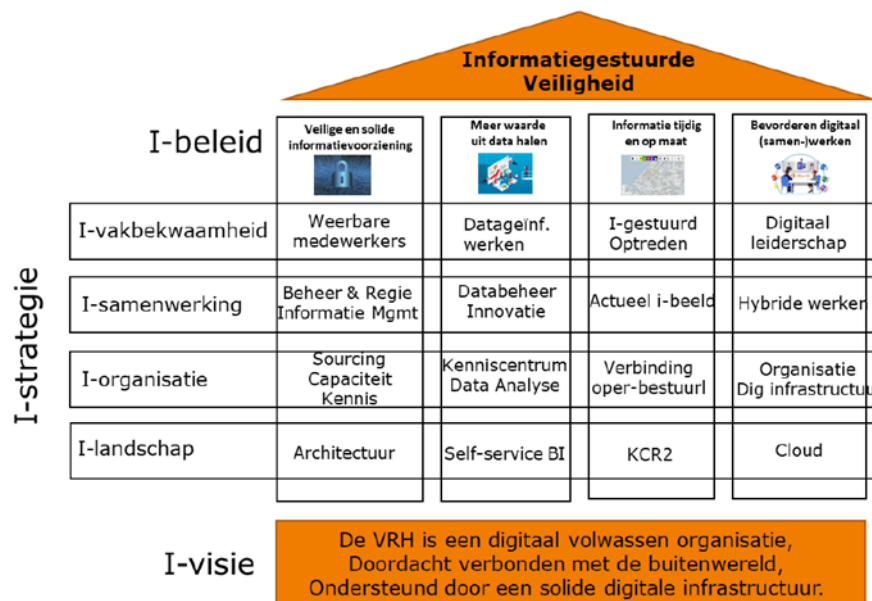
Solide digitale infrastructuur: betrouwbaar, veilig, flexibel, volgens eenduidige structuur en standaarden om regionale, bovenregionale en landelijke samenwerking mogelijk te maken.

Aandachtsgebieden

In de I-strategie wordt de nadruk gelegd op de menskant (vaardigheden, samenwerking, sturing). Want om op een veilige manier nieuwe mogelijkheden te benutten van het werken met data en digitale middelen is het van belang om het bewustzijn en het vakmanschap van de medewerkers op I-gebied verder te ontwikkelen.

De I-strategie is vormgegeven vanuit de volgende vier aandachtsgebieden:

- I-vakbekwaamheid;
- I-samenwerking;
- I-organisatie;
- I-landschap.



Informatiebeveiliging

Bij de Veiligheidsregio Haaglanden (VRH) zorgen we ervoor dat gevoelige informatie alleen toegankelijk is voor geautoriseerde personen (vertrouwelijkheid) en beschermen we de nauwkeurigheid en

volledigheid van informatie (integriteit). We garanderen de beschikbaarheid van informatie en systemen om de continuïteit van onze diensten te waarborgen (beschikbaarheid).

We implementeren strikte toegangscontroles en hebben procedures voor snel incidentbeheer. Medewerkers worden regelmatig geïnformeerd over informatiebeveiliging, zodat zij incidenten kunnen herkennen en snel kunnen melden. Onze maatregelen zijn gebaseerd op risicomanagement en we maken duidelijke afspraken met leveranciers over de beveiliging van informatie, inclusief verwerkersovereenkomsten voor persoonsgegevens. Privacy wordt bij ons altijd gewaarborgd.

1.4 Enkele kenmerken van de ICT omgeving van de VRH

1. Aantal en type Microsoft-licenties
 - Microsoft 365 F3 en F5 (580 gebruikers);
 - Microsoft 365 E5 (871 gebruikers).
2. Devicebeheer: Intune + Zero Trust uitgangspunten
 - Devicebeheer van laptops en desktops wordt uitgevoerd met Intune.
 - Mobiele apparaten (telefoons en tablets) ontvangen via Intune wel configuratieprofielen en apps, maar de registratie, uitgifte en het dagelijkse beheer worden door VRH zelf uitgevoerd.
 - Er wordt gewerkt volgens het Zero Trust-principe met maatregelen zoals Conditional Access, MFA en compliant device checks.
 - De leverancier houdt bij inrichting en beheer rekening met Microsoft securitymaatregelen zoals Microsoft Security Baselines, Defender for Endpoint en – indien van toepassing – Attack Surface Reduction (ASR).
3. Gebruik van Purview en Compliance-tools
 - Purview is in opbouw als compliance en archiveringsoplossing, o.a. voor ondersteuning archiefwet en DMS-beleid;
 - Beleid voor retention, labeling en eDiscovery is deels ingericht.
4. Azure-omgeving en beheerstructuur
 - VRH gebruikt Azure als primaire cloudomgeving;
 - Structuur is opgebouwd rond resource groups met RBAC, PIM, tagging en security policies;
 - Diensten zoals Azure Virtual Desktop, VPN Gateway, Key Vault, Log Analytics, Sentinel, Defender for Cloud, Storage Accounts, Runbooks zijn actief;
 - Entra Domain Services is ingericht voor het aanbieden van domainservices (zoals LDAP/Kerberos) binnen de cloud, passend bij de transitie naar een cloud-only omgeving zonder traditionele on-prem Active Directory;
 - Alle aanpassingen in Azure verlopen via change management.
5. IAM-koppeling vanuit HR-systeem (Youforce)
 - Een IAM-koppeling is in ontwikkeling tussen Visma Youforce (HR) en Entra ID, waarmee gebruikersbeheer geautomatiseerd wordt ingericht;
 - Provisioning richting applicaties zoals Topdesk, Intranet etc. is onderdeel van dit project.
6. Endpoint en beheerbeleid
 - Werkplekken worden automatisch voorzien van security policies, applicaties, configs en profielen via Intune en Defender for Endpoint;
 - Lokale adminrechten zijn niet toegestaan buiten beheeraccounts.

7. Backup en herstelstrategie
 - VRH maakt gebruik van 2 backup diensten VEEAM voor o.a. M365 gegevens als Exchange, OneDrive, SharePoint/Teams en Azure voor o.a. Azure Files en VMs;
 - Retentiebeleid en backupconfigs zijn afgestemd op bewaarplicht en compliance;
 - Restoremogelijkheden.
8. Monitoring en Logging
 - VRH neemt een dienst af via de Cloud Security Center, Log Analytics, Sentinel en mogelijk Azure Monitor voor monitoring van werkplekken, cloud resources, netwerk en security events;
 - Alerting verloopt deels geautomatiseerd via Azure.
9. Identiteitenbeheer / Guest Access / B2b-samenwerkingen
 - Externe leveranciers werken met B2B-accounts in Entra ID;
 - Gasttoegang is beperkt en onderhevig aan policies;
 - Toegang tot resources verloopt altijd via PIM en approval workflows.
10. Updatebeleid
 - Windows updates en security quality en feature updates worden uitgerold via Intune;
 - Updates voor third-party software worden centraal beheerd via Intune;
 - Defender Antivirus updates;
 - Azure resources zoals VMs en platformdiensten worden gepatcht via Azure update Management.
11. Lifecyclebeheer en uitfasering
 - VRH heeft een lifecyclebeleid voor applicaties, hardware en services;
 - On-premises systemen worden gefaseerd uitgefaseerd (cloud-only strategie).
12. Applicatiebeheer en distributie
 - Applicaties worden uitgerold via Intune voor de werkplekken;
 - Applicaties voor servers een oplossing via Azure Automation (Aangezien we cloud strategie hebben);
 - Packagen van applicaties en versiebeheer;
 - Applicaties worden centraal beheerd en alleen goedgekeurde versies worden aangeboden via MyApps of Company Portal.

1.5 Samenstelling van de opdrachten en verdeling in percelen

De VRH heeft haar kantoorautomatisering momenteel uitbesteed aan een commerciële dienstverlener, KPN. Deze overeenkomst loopt 1 januari 2026 af. De dienstverlening sluit aan op de eigen ICT-beheersorganisatie. De VRH heeft besloten om de huidige uitbesteedde scope op te delen in de volgende drie onderdelen:

1. Connectiviteit

- Leveren van verbindingen voor ontsluiting van de verschillende locaties voor toegang tot Azure
- Network as a Service voor zowel LAN als WLAN

De aanbesteding voor dit onderdeel is eerder gepubliceerd en gegund aan Proxsys BV.

2. Technisch ICT beheer

- Technisch beheer Azure tenant
- Beheer werkplekken

- Eindgebruikersdiensten
- Beheer Microsoft 365

Dit onderdeel betreft deze aanbesteding. Let op! Door op deze aanbesteding in te schrijven, accepteert u dat door gunning de Opdrachtnemer en haar concernrelaties voor de aanbesteding SIEM/SOC zullen worden uitgesloten. Voor de periode van januari t/m juni 2026 zal een overgangsovereenkomst met KPN worden afgesloten voor het Technisch beheer.

3. SIEM/SOC

Uitgangspunt hierbij is een toekomstige multivendor situatie met onafhankelijke SIEM/SOC dienstverlener. Het onderdeel SIEM/SOC zal vanuit de nog te starten aanbesteding in ieder geval niet gegund worden aan de partij of een concernrelatie van die partij die een of beide van de overige onderdelen gegund heeft gekregen. Deze aanbesteding is nog in voorbereiding, voor de tussenliggende periode zal een overgangsovereenkomst met KPN worden afgesloten.

Naast deze dienstverleningsonderdelen beschikt de VRH al over overeenkomsten voor de levering van hardware en voor softwarelicenties.

Naar het oordeel van de VRH is bij deze opdracht geen sprake van het onnodig samenvoegen van opdrachten. De gevraagde dienstverlening is beschikbaar in de markt en voor de VRH is een oplossing op de in deze aanbesteding gevraagde onderdelen wenselijk en noodzakelijk i.v.m. het aflopen van de huidige overeenkomst.

Binnen deze aanbesteding is geen onderscheid gemaakt in percelen. De gevraagde levering en dienstverlening is gangbaar in de markt.

1.6 Doelstelling en uitgangspunten van deze opdracht

De VRH zoekt een servicepartner voor de uitvoering van het Technisch ICT beheer. Dit beheer bestaat uit de volgende vijf onderdelen:

1. Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving;
2. Beheer werkplekken;
3. Eindgebruikersdiensten;
4. Processturing en controle;
5. Optionele advisering en ondersteuning.

De VRH blijft verantwoordelijk voor sturing en beleid op de totale ICT van de VRH. Daarbij zijn verschillende externe partners betrokken. Samen moet dit zorgen voor een blijvend stabiele, toekomstbestendige, functionele en veilige ICT voorziening die voldoet aan wet- en regelgeving, passend bij de processen van de VRH organisatie. De organisatie, de mate van automatisering, de technologische ontwikkelingen, wet- en regelgeving, de omgeving; allemaal factoren die dynamisch zijn. Van de servicepartner wordt verwacht dat deze hierop kan aanpassen en adviseren.

1.7 Optioneel

Als het voor het functioneren van de VRH ICT-dienstverlening nodig is om taken toe te voegen aan de opdracht voor het Technisch ICT beheer, ziet de VRH deze als optioneel. Daarmee kunnen deze, in overleg en met afstemming, worden toegevoegd aan deze opdracht, al dan niet tijdelijk.

1.8 Omvang van de opdracht

De VRH wil de huidige, aflopende overeenkomst vervangen, waarbij deze aanbesteding betrekking heeft op het Technisch ICT beheer. Gezien de hoogte van het ramingsbedrag is hiervoor een Europese aanbesteding nodig. De opdrachtwaarde volgt uit de aanbesteding.

1.9 Aard van de opdracht

De CPV-code die van toepassing is op deze opdracht is:

- 72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning.

Bijkomende opdracht(-en) (CPV-code):

- 72250000-2 Systeem- en ondersteuningsdiensten.
- 72222300-0 Diensten in verband met informatietechnologie.

1.10 Overeenkomst

Voor deze opdracht wordt gebruik gemaakt van een overeenkomst (gebaseerd op de VNG standaard) te starten in januari 2026 voor de implementatie en met ingebruikname vanaf 1 juli 2026. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. De VRH kiest voor deze looptijd omdat dergelijke dienstverlening een grote afhankelijkheid kennen met een complex traject bij omschakelingen naar andere leveranciers of systemen. Met deze looptijd verwacht de VRH doelmatig gebruik te kunnen maken van de samenwerking zolang deze voldoet. Als de samenwerking niet meer voldoet of als interne of externe ontwikkelingen dit nodig maken, zal dat het moment zijn dat de VRH de overeenkomst beëindigt. Ook voor de leverancier geeft dit de kans op een passend rendement en de prikkel de dienstverlening te blijven ontwikkelen om blijvend aan de vraag te voldoen.

In Bijlage 2 is de concept overeenkomst opgenomen die voor deze opdracht gebruikt zal worden, in combinatie met de GIBIT-voorwaarden van Bijlage 4 en de verwerkersovereenkomst in Bijlage 3. Deze documenten zijn gebaseerd op de VNG-standaarden welke paritair tot stand zijn gekomen in overleg tussen de VNG, gemeenten en het bedrijfsleven. Mede hierom is er geen intentie om hier aanpassingen op te maken. Voorstellen voor aangepaste teksten, minder relevante artikelen buiten werking verklaren en verschuiven van verantwoording of aansprakelijkheid zullen niet gehonoreerd worden en bij voorkeur dient u deze dan ook niet in. Met uw inschrijving gaat u akkoord met deze overeenkomsten en voorwaarden.

Hoofdstuk 2 Procedure

2.1 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Deze Europese aanbesteding betreft een openbare procedure. Er is gekozen voor deze procedure vanwege de beperkte markt en omdat de gevraagde dienstverlening als standaard worden aangeboden.

Na de aanbesteding volgt het proces van opdrachtverstrekking, afstemming, inrichting, implementatie en ingebruikname.

Gezien de professionele markt wordt algemene kennis van aanbestedingsprocedures verondersteld aanwezig te zijn. Door het indienen van een inschrijving stemt de inschrijver in met de voorwaarden van deze aanbesteding en de voorwaarden voor de dienstverlening die daaruit volgt. De opdracht zal gegund worden op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De VRH behoudt zich het recht voor deze procedure aan te passen en eventueel niet of aangepast tot gunning en opdrachtverstrekking over te gaan. Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Een eventueel geschil wordt beslecht door de bevoegde rechter in Den Haag.

2.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a) Alle aanbestedingsstukken kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b) Het stellen van vragen plaatsvindt via de berichtenfunctie van TenderNed (er wordt geen gebruik gemaakt van de vraag en antwoordfunctie), in overeenstemming met de in dit aanbestedingsdocument opgenomen planning en voorschriften.
- c) Inschrijvingen digitaal dienen te worden ingediend volgens, in overeenstemming met de in dit aanbestedingsdocument opgenomen planning en voorschriften.
- d) Ook alle verdere correspondentie in hoofdzaak vindt plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

2.3 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure

Correspondentie vindt in beginsel plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins daadwerkelijk noodzakelijk zijn, dan kunt u per mail contact opnemen via inkoop@vrh.nl. Het opnemen van contact met betrekking tot deze aanbesteding via andere wegen of met andere medewerkers van de VRH of dienstverleners aan de VRH is niet gewenst en kan leiden tot uitsluiting.

2.4 Wijze van inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap mag maar eenmaal (hetzij individueel of hetzij in combinatie of als onderaannemer) aanbieden. Inschrijvingen graag als PDF ingediend, bij voorkeur als één document. Alleen ingediende documenten worden beoordeeld, links of verwijzingen worden niet beoordeeld.

2.5 Planning

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen geïnteresseerden op verschillende momenten tijdig acties te nemen. In de planning zijn deze vetgedrukt. De VRH streeft ernaar de hiernavolgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, dienen geïnteresseerden hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (NI)
Publiceren aankondiging op TenderNed	28 Augustus 2025	
Sluiting 1^e vragenronde	16 september 2025 13.00 uur	
Publicatie nota van inlichtingen	Uiterlijk 3 oktober 2025	
Sluiting 2^e en laatste vragenronde	21 oktober 2025 13:00 uur	
Publicatie nota van inlichtingen	Uiterlijk 6 november 2025	
Sluiting termijn voor het indienen van een aanbieding	20 november 2025 13:00 uur	
Bericht met afspraak voor de toelichting	24 november 2025	
Toelichting aanbieding	8, 9, 10 en 11 december 2025	
Versturen mededeling gunningsbeslissing en start opschortende termijn / bezwaartermijn	December 2025	
Einde opschortende termijn / bezwaartermijn	20 dagen na bericht	
Opdrachtverstrekking	Januari 2026	
Afstemming, inrichting en implementatie	Eerste halfjaar 2026	
Start dienstverlening	1 juli 2026	

2.6 Toelichting aanbieding

In de gevraagde dienstverlening maken details het verschil. Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de aanbiedingen vragen wij u om uw schriftelijk ingediende aanbieding aan de beoordelingscommissie toe te lichten op onze locatie in Den Haag.

Voor de demonstratie reserveren wij een uur per inschrijver, waarin wij verwachten dat onze medewerkers vragen kunnen stellen over de aangeboden invulling en gemaakte keuzes. De toelichting moet een toelichting zijn op de schriftelijke aanbieding en mag niet afwijken van de aanbieding. Ook mogen geen aanvullende stukken worden aangeboden tijdens of na de toelichting. De VRH deelt de demonstraties in op de dagen die zijn opgenomen in de planning.

2.7 Bezwaar maken

Na voorlopige gunning start de reguliere opschortende termijn / bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Mocht een leverancier tijdens het aanbestedingstraject een reden voor bezwaar hebben (dus niet een reguliere vraag voor de vragenronde!) tegen het proces of gemaakte keuzes dan dient deze leverancier dit bezwaar direct kenbaar te maken per mail op inkoop@vrh.nl. De VRH zal per mail reactie geven op het bezwaar. In principe loopt het traject door. Als een leverancier, na beantwoording, van mening is dat zijn bezwaar een reden is waarom de procedure geen voortgang kan hebben, dan dient deze leverancier dit bezwaar via een kort geding voor te leggen voor toetsing bij de kantonrechter. Zonder kort geding blijft de procedure doorlopen. Een bezwaar in de opschortende termijn / bezwaartermijn kan daarmee alleen betrekking hebben op de inhoudelijke beoordeling, niet op het aanbestedingsproces of daarin gemaakte keuzes. Een bezwaar op de inhoudelijke beoordeling moet binnen de opschortende termijn via een kort geding worden voorgelegd voor toetsing bij de kantonrechter.

Hoofdstuk 3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk worden de eisen aan de inschrijvers omschreven. De criteria vallen uiteen in uitsluitingscriteria en minimumeisen. De uitsluitingscriteria en geschiktheidseisen zijn als onderdeel van de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) opgenomen. Bij de eisen staat telkens aangegeven welke bewijsvoering aangeleverd moet worden en wanneer.

Deze fase heeft bij deze aanbesteding tot doel de inschrijver te controleren op uitsluitingsgronden (bijv.: faillissement, valse verklaringen, afdracht sociale lasten en belastingen) en de geschiktheid van de inschrijver vast te stellen voor de uitvoering van de opdracht. Om de geschiktheid te kunnen bepalen is een aantal criteria vastgesteld die bestaan uit eisen aan de beroepsbekwaamheid (bijv.: Inschrijving handelsregister) en eisen op het terrein van financiële draagkracht.

Een inschrijving waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor selectie.

Alle Geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit betekent dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige opdracht afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de inschrijver moet voldoen. Een inschrijving die niet voldoet aan deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor selectie.

We wijzen er met nadruk op dat de VRH zich het recht voorbehoudt onvolledige inschrijvingen en inschrijvingen waarin niet alle vragen zijn beantwoord, niet verder in behandeling te nemen.

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Minimumeis

Een volledig rechtsgeldig ingevulde UEA welke is opgenomen als separaat pdf-formulier als onderdeel van Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Als een rechtsgeldig ondertekende UEA in de inschrijving ontbreekt, wordt Inschrijver uitgesloten van deelname.

Inschrijven als samenwerkingsverband

Alle leden van het samenwerkingsverband moeten de UEA overleggen.

N.B. Het gaat hier om een samenwerkingsverband en niet om de situatie waarin een beroep wordt gedaan op een derde als onderaannemer. Derden waarop door de onderneming een beroep wordt gedaan, hoeven de UEA niet in te vullen.

3.2 Uitsluitingsgronden

Alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn op deze aanbesteding van toepassing. De VRH kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat inschrijvers bij hun inschrijving kunnen volstaan met het bijvoegen van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument** en dat de VRH na de selectie de bewijsstukken kan opvragen bij de geselecteerde inschrijvers. Dit neemt niet weg dat de VRH hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om kan verzoeken om vast te stellen of inschrijvers niet moeten worden uitgesloten, als dit naar het oordeel van de VRH noodzakelijk is voor het verloop van de procedure.

Een inschrijver dient op eerste verzoek van de VRH binnen vijf werkdagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden te staven. Als blijkt dat inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, kan hij alsnog worden uitgesloten. Als dit na de selectie plaatsvindt, kan de selectie ongedaan gemaakt worden voor deze leverancier. Als inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het stuk is afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de VRH te melden.

3.3 Economische en financiële draagkracht

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel α in hoofdstuk IV van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart de inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

De inschrijver dient voldoende economische en financiële draagkracht te hebben om de continuïteit van zijn dienstverlening te waarborgen.

Inschrijvers die niet aan alle gestelde eisen voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Inschrijver dient, bij een verzoek hiertoe van de VRH, binnen 5 werkdagen de hieronder gevraagde gegevens aan te leveren zodat zijn economische en financiële draagkracht kan worden beoordeeld.

Minimumeis

A) Als geschiktheidseis geldt dat inschrijver voldoende financiële en economische draagkracht moet hebben om continuïteit te waarborgen. Ook verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële- en economische draagkracht dat:

Inschrijver beschikt over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking tot 1 miljoen euro per gebeurtenis per jaar

Op verzoek verstrekt de inschrijver als bewijsplicht aan de VRH een duplicaat verzekeringscertificaat of een verklaring van de verzekeraar dat aan de door de VRH gestelde eis wordt voldaan.

B) Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf

Inschrijver dient financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de opdracht met goed resultaat te kunnen uitvoeren. Inschrijver dient zijn financiële- en economische draagkracht aan te tonen door middel van een controleverklaring met goedkeurende strekking betreffende de jaarrekening over de twee meest recent afgesloten boekjaren. De controleverklaring met goedkeurende strekking over de jaarrekening mag – met betrekking tot het meest recent afgesloten boekjaar - ook géén zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening wegens ernstige onzekerheid over de continuïteit) bevatten. Het is verder niet nodig om jaarrekeningen, jaarverslagen etc. als bewijsstukken toe te voegen.

Op verzoek verstrekt de inschrijver als bewijsplicht aan de VRH gerichte informatie als een accountantsverklaring.

Inschrijven als samenwerkingsverband

Indien sprake is van een samenwerkingsverband, dan dient slechts één deelnemer in zijn geheel te voldoen aan de eisen t.a.v. financieel economische draagkracht. In Deel II onderdeel C van het UEA dient aangegeven te worden welke deelnemer van het samenwerkingsverband invulling geeft aan het criterium financieel economische draagkracht.

3.4 Technische en beroepsbekwaamheid

Minimumeis: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister

De inschrijver (alle leden van het samenwerkingsverband) dient een recente verklaring (niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van inschrijvingen) aan te kunnen leveren waaruit blijkt dat de inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waarin de inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

Uit de verklaring dient onder meer te blijken dat degene die de inschrijving heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger van de inschrijver is.

Deze verklaring dient na een verzoek binnen 5 werkdagen door inschrijver aangeleverd te worden.

Minimumeis: Gecertificeerd ISO 27001

De inschrijver dient een geldig certificaat aan te kunnen leveren waaruit blijkt dat de inschrijver op de sluitingsdatum van deze aanbesteding gecertificeerd is volgens ISO 27001.

Deze verklaring dient na een verzoek binnen 5 werkdagen door inschrijver aangeleverd te worden.

Minimumeis: Kerncompetenties

De VRH heeft drie kerncompetentie geïdentificeerd waarover de inschrijver naar haar oordeel moet beschikken om de opdracht succesvol uit te kunnen voeren.

Kerncompetentie 1: Ervaring met het beheer van een gecombineerde Azure en Microsoft 365 omgeving

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring in het als leverancier verzorgen van het beheer van een Azure en Microsoft 365 omgeving voor een publieke organisatie met minimaal 1.000 medewerkers. In de 36 maanden voor de sluitingsdatum heeft de inschrijver deze dienstverlening minimaal 12 maanden naar tevredenheid van de opdrachtgever verzorgd.

Kerncompetentie 2: Ervaring met het beheer van werkplekken

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring in het als leverancier verzorgen van het beheer van werkplekken (niet noodzakelijk de aanschaf) voor een publieke organisatie met minimaal 1.000 medewerkers. In de 36 maanden voor de sluitingsdatum heeft de inschrijver deze dienstverlening minimaal 12 maanden naar tevredenheid van de opdrachtgever verzorgd.

Kerncompetentie 3: Ervaring met het verzorgen van eindgebruikersdiensten

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring in het als leverancier verzorgen van eindgebruikersdiensten voor een organisatie met minimaal 1.000 medewerkers. In de 36 maanden voor de sluitingsdatum heeft de inschrijver deze dienstverlening minimaal 12 maanden naar tevredenheid van de opdrachtgever verzorgd.

Als de inschrijver aan alle eisen voldoet, volstaat voor de inschrijving het invullen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (deel IV).

Op verzoek verstrekt de inschrijver als bewijsplicht aan de VRH een overzicht met referentiegegevens, welke de VRH kan controleren.

3.5 Samenvattend

Als u als inschrijver voldoet aan de gestelde eisen vult u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in en zorgt u voor rechtsgeldige ondertekening.

De VRH kan bewijslast opvragen, welke dan binnen vijf werkdagen moet worden aangeleverd.

Hoofdstuk 4 Beoordeling en gunning

Als een inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten en de aanbieder tijdig is ingediend, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van inschrijver. De aanbieder met de hoogste score (beste prijs-kwaliteitsverhouding) is de aanbieder waaraan gegund wordt. Na de aanbesteding volgt het proces van opdrachtverstrekking, afstemming, aflevering en ingebruikname.

4.1 Gunningscriteria

Er wordt gegund op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij de inschrijving op zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld wordt. Voor de (sub)gunningscriteria worden beoordelingscijfers toegekend op een schaal van 0 tot en met 10, welke wordt gewogen met hieronder genoemde wegingsfactor. De inschrijving met het hoogste behaalde puntentotaal wordt aangemerkt als de winnende inschrijving.

Gunningscriteria	Subcriteria		Weging
Kwaliteit 700 punten	Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving	Vraag 1 Technisch beheer	5
		Vraag 2 In te zetten medewerkers	5
		Vraag 3 Changes, advisering en projecten	5
		Vraag 4 Privacy en security	5
	Beheer werkplekken	Vraag 5 Beheer werkplekken	4
		Vraag 6 In te zetten medewerkers	4
		Vraag 7 Changes, advisering en projecten	4
Vraag 8 Privacy en security		4	
Eindgebruikersdiensten	Vraag 9 Eindgebruikersdiensten	4	
	Vraag 10 In te zetten medewerkers	4	
Processturing, advisering en controle	Vraag 11 Processturing en controle	8	
Optionele advisering en ondersteuning	Vraag 12 Optionele advisering en ondersteuning	6	
Implementatie	Vraag 13 Implementatie	4	
	Vraag 14 In te zetten medewerkers	4	
	Vraag 15 Planning	4	
Prijs 300 punten	Prijs	Vraag 16 Prijs technisch ICT beheer	300
Maximaal te behalen punten: 1.000			

4.2 Beoordelingsprocedure

Voor de beoordeling van de vragen 1 t/m 15 wordt per vraag een beoordelingsteam vastgesteld. Dit beoordelingsteam bestaat uit diverse (minimaal 3) materiedeskundigen vanuit de VRH, met aansturing vanuit projectmanagement en inkoop.

De beoordelingscommissie stelt de scores en motivaties in consensus tot één eindscore per vraag vast. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Voor de beoordeling van vraag 16 Prijs zal een formule worden gebruikt. De prijs biedt u aan in Bijlage 5 Prijzenblad. In het prijzenblad ziet u hoeveel punten uw aanbieding op dit onderdeel krijgt.

Als meerdere inschrijvingen eindigen met een gelijke score op de winnende positie, geeft de beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit (totaal van de vragen 1 t/m 15) de doorslag. Als ook dit geen doorslag geeft, zal de totaalscore op de subcriteria Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving (totaal van de vragen 1 t/m 4) de doorslag geven. In het onwaarschijnlijke geval dat ook dit geen uitsluitsel geeft, wordt er geloot tussen de gelijk scorende leveranciers.

4.3 Beoordelingsmethodiek

Voor elk kwalitatief subcriterium zijn er vragen, waarvan de beantwoording door de VRH beoordeeld zal worden. De beoordeling wordt gemaakt op basis van de verstrekte antwoorden op de gestelde vragen. Uiteraard worden alle vragen beoordeeld vanuit het belang van de VRH en de aansluiting op het vraagstuk.

In consensus zal door de beoordelingscommissie een rapportcijfer (0 t/m 10) worden toegekend volgens onderstaande tabel:

Cijfer	Omschrijving
10	Uitstekend
9	Zeer goed
8	Goed
7	Ruim voldoende
6	Voldoende
5	Matig
4	Onvoldoende
3	Ruim onvoldoende
2	Slecht
1	Zeer slecht
0	Geen antwoord

De open vraagstelling geeft inschrijvers de gelegenheid zich inhoudelijk te onderscheiden en daarmee de VRH de kans op het beste beschikbare aanbod, en dit te kunnen beoordelen op aansluiting op de vraag en de VRH-organisatie. Enige subjectiviteit in de beoordeling is hierbij nodig. Als waarborg voor voldoende objectiviteit is het beoordelingsproces ingericht met het oordeel in consensus door een commissie met een brede expertise en een beoordelingsproces onder toezicht van de afdeling inkoop.

Een onvoldoende score op een vraag (cijfer 4 of lager) kan leiden tot een afwijzing (knock-out).

Voor de beoordeling van het onderdeel Prijs zal de volgende formule worden gebruikt:

$$€ 40.000 / (\text{Inschrijfprijs}) * 250 = \text{punten Prijs (af te ronden op 1 decimaal)}$$

Het maximaal toe te kennen puntentotaal op het onderdeel Prijs is 300.

Hoofdstuk 5 Vraagstelling

In dit hoofdstuk beschrijven wij de omgeving, de taakverdeling en de verschillende betrokkenen, als aanvulling op de informatie in Hoofdstuk 1. Daarbij geven we aan wat voor ons belangrijk is en vragen wij de aanbieders om hun aanbod hierin te beschrijven op basis van onze vragen. Naast inhoudelijke vragen komen ook de financiële onderdelen aan bod.

De VRH gaat uit van de professionaliteit van de markt. Daar waar in uw aanbod wordt afgeweken van wet, regelgeving en relevante normen verwachten wij in de beantwoording de vermelding hiervan en een gemotiveerde uitleg.

De aangeleverde beantwoording beoordelen wij per vraag in zijn totaliteit op aansluiting op de vraag en de VRH. De beschrijving beoordelen we mede op duidelijkheid, volledigheid, overtuiging en concreetheid van het aanbod en altijd vanuit het belang van de VRH. Wij adviseren u om in het antwoord vooral aan te geven wat uw sterke punten en bijzondere eigenschappen zijn in dit marktsegment en waarom dat voor de VRH van meerwaarde is.

De aanbieding moet zijn gebaseerd op de hiernavolgende vraagstelling / gunningscriteria, gecategoriseerd in:

- Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving (5.1);
- Beheer werkplekken (5.2);
- Eindgebruikersdiensten (5.3);
- Processturing en controle (5.4);
- Optionele advisering en ondersteuning (5.5);
- Implementatie (5.6);
- Prijs (5.7).

Om de beoordeling beheersbaar te houden, is de omvang van uw beantwoording van de gestelde vragen inclusief toegevoegde informatie bepikt tot maximaal 50 pagina's A4. Dit is inclusief eventuele bijlagen. Verwijzingen naar informatie op internet zijn niet toegestaan. U kunt zelf een verdeling maken van het aantal pagina's over de beantwoording van de verschillende vragen en de toegevoegde informatie.

5.1 Beheer Azure en Microsoft 365 omgeving

Deze paragraaf heeft betrekking op de technische en organisatorische aspecten van het beheer van de Azure en de Microsoft 365 omgeving.

Onze Microsoft omgeving draait in onze eigen tenant die op naam staat van Veiligheidsregio Haaglanden, met onze eigen domeinen zoals haaglandenveilig.nl en vrh.nl. Hierin staan alle gebruikers, groepen, apparaten, rechten etc.

De VRH heeft zelf de hoogste rechten (Global Admin) en is Owner van alle Azure-abonnementen. Voor het beheer wil de VRH gebruik maken van een CSP-partner (Cloud Solution Provider) met GDAP-rechten. De CSP-partner is de betalende partij richting Microsoft.

Onze visie als regieorganisatie

Binnen VRH werken we als regieorganisatie. Dat houdt in dat de VRH niet zelf het technische beheer doet, maar juist stuurt op de grote lijnen: kaders, kwaliteit en resultaat. Het echte uitvoerende werk leggen we dan bewust bij gespecialiseerde partners.

Huidige situatie: Overzicht van de Microsoft-cloudomgeving

Onze Microsoft-cloud bestaat uit meerdere bouwstenen. De belangrijkste zijn:

A. Azure (IaaS en PaaS)

- Structuur:
 - o Management Groups en Subscriptions met daar de gekoppelde policies.
 - o Resource Groups per applicatie/domein, met tagging en costmanagement
 - o Role-Based Access Control (RBAC), aangevuld met Privileged Identity Management (PIM) en Just-in-Time toegang
- Actieve diensten:
 - o Azure Virtual Desktop (AVD): meerdere hostpools actief (incl. beheer voor leveranciers)
 - o Storage Accounts voor dataopslag (standaard redundant, met restricties op regio's)
 - o Azure Automation voor serverbeheer (patching, scripts, compliance checks)
 - o Key Vault, Azure Files, Blob Storage, App Service voor specifieke toepassingen
 - o Azure Firewall, VPN Gateway, NSG's, en route tables voor netwerksegmentatie en security
 - o Log Analytics, Azure Monitor en Sentinel voor logging, SIEM en rapportage
 - o Defender for Cloud met policy enforcement en vulnerability management
 - o Entra Domain Services (EDS) als domeinbron

B. Microsoft 365

- Licenties:
 - o 871 gebruikers hebben een Microsoft 365 E5 licentie
 - o 580 gebruikers hebben een Microsoft 365 F3 licentie
 - o 580 gebruikers hebben een Microsoft 365 F5 Security + Compliance Add-on
- Componenten in gebruik:
 - o Exchange Online
 - o Microsoft 365 Copilot
 - o Microsoft 354 Copilot Studio Viral
 - o Power BI Premium
 - o Planner en Projects Plan 3
 - o SharePoint Online (inclusief uitgebreide teamsites en documentbeheer) 13.52 TB
 - o Teams (met uitgebreide governance)
 - o OneDrive for Business (met quota policies en synchronisatiebeperkingen)
 - o Microsoft Purview (archivering, eDiscovery, gevoelige info types, retention policies)
 - o Defender for Office 365 en Defender for Endpoint zijn actief uitgerold
 - o Defender for Cloud Apps (MCAS) en Entra Conditional Access gebruikt voor sessiecontrole
- Devicebeheer:
 - o Intune + Autopilot wordt ingezet voor laptops en desktops.
Mobiële apparaten (Android/iOS) ontvangen via Intune configuratieprofielen en apps.
De registratie, uitgifte en ondersteuning van deze toestellen wordt door VRH zelf uitgevoerd.
 - o Compliance policies, Windows HelloID, BitLocker enforcement
 - o Device tagging op basis van type gebruiker (kantoor, operationeel, extern)

C. IAM en Provisioning

- Gebruikersbeheer loopt via Visma | Youforce als leidende HR-bron
- Een IAM-koppeling met Entra ID is in opbouw met Tool4Ever (HelloID)

- Provisioning richting o.a. Topdesk, Intranet, Axxerion (Facilitair), Plek15 (sociaal platform)

Updates, patching en lifecycle

Updates en beheer

- Beheer van devices gebeurt volledig via Intune, inclusief:
 - o Security updates (maandelijks)
 - o Quality updates (rollups, incl. feedback-loops)
 - o Feature updates (bijv. Windows 10 naar 11)
- Voor Azure-servers is geen gebruik van SCCM op Azure-VM's (en ook niet wenselijk)
 - o SCCM wordt niet ingezet voor servers in Azure vanwege de cloud-only strategie en het feit dat SCCM niet optimaal functioneert in een pure Azure-omgeving zonder on-prem AD.
 - o Nog géén volledige Azure Automation implementatie
 - o Er is wel een wens om patching en runbook-gebaseerd beheer via Azure Automation in te zetten, maar dit is nog niet uniform uitgerold of vast onderdeel van het beheerproces.

Applicatiebeheer

- Applicaties worden gepackaged en uitgerold via Intune (Win32-app deployment)
- Leverancier is verantwoordelijk voor:
 - o Versiebeheer en changelogs
 - o Proactieve compatibiliteitscheck bij Windows-updates
 - o Documentatie en rollbackscenario's

Procesinrichting & rolverdeling (regieorganisatie)

VRH voert geen technisch beheer uit. Wij:

- Bepalen strategische keuzes en architectuurkaders
- Beoordelen wijzigingen via CAB (Change Advisory Board)
- Waken over security, beschikbaarheid en compliance

Wat we niet doen:

- Subnetten aanwijzen, IP's uitdelen of DNS-routes bepalen
- Aanvragen beantwoorden over endpoints die in beheer zijn van leverancier
- Documentatie of beheerdata aanleveren die bij leverancier hoort

De partner die ons ondersteunt moet de omgeving kennen, beheren, documenteren en verantwoording nemen.

Verbeterpunten t.o.v. huidige situatie

- Change-afhandeling is nu traag en bureaucratisch
- Monitoring van beheerpartij wel aanwezig, maar reactief
- Communicatie ontbreekt vaak: geen statusupdates, onduidelijke wachttijden
- Verantwoordelijkheid schuift: hoofd/onderaannemers verwijzen door naar elkaar, waardoor zaken stilvallen
- Specialistische kennis zit vaak bij 1 persoon, wat leidt tot kwetsbaarheid
- Laptopinspoeling en lifecycle verlopen stroef; standaardisering en nazorg ontbreekt
- Securitybewustzijn is onvoldoende
- We willen dat policies en configuraties klant specifiek worden ingericht, geen gedeelde (multitenant) configuraties of policies met andere klanten

Wat zoeken wij in een beheerpartner

De ideale partij:

- Handelt zelfstandig, denkt proactief mee en stelt verbetervoorstellen op
- Heeft kennis van Microsoft-omgevingen (Azure, Netwerk, Intune, AVD, Defender, M365, Entra)
- Levert heldere rapportages over security, incidenten, capaciteit en kosten
- Werkt met een volwassen escalatiemodel
- Kan 24/7 storingen met prioriteit 1 in behandeling nemen
- Houdt de omgeving actueel met lifecycle management (OS, app, infra)
- Levert up-to-date documentatie op over rechten, inrichting, changes en eigenaarschap

Cijfermatige aanvulling (peil augustus 2025)

- Aantal actieve AVD-gebruikers: 20
- Aantal Azure-VMs: +/- 35
- Intune-apparaten binnen scope: 830 Windows devices, 2 MacOS (laptops en pc's). 0 Linux
- Intune-apparaten buiten scope: 371 iOS, 292 Android (mobiele telefoons en tablets); 385 Curved beeldschermen.
- Totaal opslagverbruik Microsoft: 13.52 TB
- Aantal applicaties uitgerold via Intune: 133
- Gemiddelde changes per maand: 5

Tot slot

VRH zoekt een volwassen beheerpartner die onze rol als regieorganisatie begrijpt, faciliteert en respecteert. De cloudomgeving draait stabiel, maar biedt ruimte voor optimalisatie, standaardisatie en groei. Wij geloven in partnerschap, vakmanschap en open samenwerking. Dat lijkt ons de basis die we willen leggen in deze aanbesteding. Graag zien we de advisering vanuit de nieuwe ICT-partner geborgd door middel van planmatige overleggen. Uiteraard stellen wij het op prijs als ook op andere momenten we advies kunnen krijgen mocht dat wenselijk of noodzakelijk zijn. Een regulier overleg op zowel operationeel, tactisch en strategisch niveau is nodig.

Technisch beheer

Het technisch beheer van de cloudomgeving en Microsoft 365 is het beheer van de kern van het VRH ICT-platform om deze operationeel en toekomstbestendig te houden. Naast uitvoering verwachten wij ook advies, zoals over de Azure consumptie en kostenbeheer.

Vraag 1. Beschrijf hoe u het technisch beheer van Azure en de Microsoft 365 omgeving voor de VRH wilt uitvoeren.

Geef in uw antwoord de door u gemaakte keuzes met onderbouwing en geef aan welke performance dit geeft, met normen. Geef aan welke Microsoft partnerstatus u heeft. Benoem ook de beperkingen die dit geeft. Benoem de consequenties voor de VRH organisatie en de andere ICT dienstverleners van de VRH en hoe u de afstemming hiertussen ziet. Geef aan waarom uw dienstverlening voor de VRH van meerwaarde is.

In te zetten medewerkers, werkplek en ondersteunende partijen

Uiteindelijk is het beheer mensenwerk. De kwaliteit, kennis en het aantal medewerkers bepalen voor een groot deel de dienstverlening.

Vraag 2. Beschrijf welke functies, medewerkers, aantallen medewerkers en aantal uren u voor het beheer van de Azure- en Microsoft 365 omgeving wilt inzetten op de opdracht van de VRH.

Benoem in uw antwoord kennisniveau, aantallen en soorten Microsoft-certificering en mate van inzet. Benoem ook of deze functies vanuit de eigen organisatie worden aangeboden of dat er sprake is van onderaannemers. Is de inzet dedicated of werken deze medewerkers voor meerdere opdrachtgevers? Geef aan waar de fysieke werkplekken van deze functies zijn. Benoem ook hoe de afstemming en coördinatie tussen de verschillende medewerkers en functies wordt ingevuld en hoe u hiermee de aangeboden dienstverlening kunt garanderen. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

Changes, advisering en projecten

Changes en projecten zijn geen uitzondering en de uitvoer vraagt goede afstemming. De VRH verwacht van haar partners goede advisering. In basis wil de VRH dat deze onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening en vergoeding.

Vraag 3. Beschrijf hoe u, als onderdeel van het technisch beheer van de Azure- en Microsoft 365 omgeving, changes, advisering en projecten wilt uitvoeren.

Benoem in uw antwoord ook welke functies hiervoor worden ingezet en hoe u voldoende beschikbaarheid kunt bieden. Geef ook aan welke rolverdeling u hierbij ziet, zowel binnen uw organisatie als in de samenwerking met de VRH en haar partners. Benoem alleen inzet die binnen de reguliere maandvergoeding voor technisch beheer valt. Benoem separaat wat daar in uw aanbod niet meer binnen valt. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

Privacy en security

Voor de VRH is het blijvend voldoen aan wet- en regelgeving de ondergrens van privacy en security. Op dit moment zijn dat AVG en BIO maar de voorbereidingen op BIO2 lopen. De eis voor ISO27001 en het gebruik van de overeenkomst, verwerkersovereenkomst en inkoopvoorwaarden hangen hier ook mee samen. Om aan deze wet- en regelgeving te kunnen voldoen vraagt de VRH van haar partners actieve inbreng en ondersteuning. Voor het beheer van de Azure en MS365 omgeving verwacht de VRH van de leverancier dat deze bereid is om mee te werken aan interne en externe audits en de benodigde documentatie en ondersteuning levert bij toetsing op BIO, ISO 27001 en AVG.

Vraag 4. Geef aan hoe u ervoor zorgt dat de Azure omgeving en Microsoft 365 van de VRH blijvend kan voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, met behoud van gebruiksvriendelijkheid. Geef ook aan welke ondersteunende inzet verwacht mag worden op het gebied van privacy en security bij het beheer van de Azure en MS365 omgeving.

Geef in uw antwoord de informatie, normen, maatregelen en wat de VRH hiervan mag verwachten. Benoem welke maatregelen binnen de eigen organisatie zijn ingevuld en waar gebruik wordt gemaakt van derden en externe toetsing. Geef aan hoe u omgaat met mogelijke beveiligingsincidenten of datalekken, met logging en security audits, monitoring van kwetsbaarheden en beveiliging bij dataoverdracht. Geef aan hoe u de VRH ondersteunt op het gebied van privacy en security in relatie tot het beheer van de Azure en MS365 omgeving. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

5.2 Beheer werkplekken

Onze visie als regieorganisatie

Binnen VRH werken we als regieorganisatie. We sturen op kwaliteit, inrichting en regie, maar doen het technisch beheer van werkplekken grotendeels niet zelf. Wel brengen we op korte termijn de volledige servicedesk en on-site ondersteuning in huis. Daarmee verandert onze rol: we zullen een groter deel van de operationele ondersteuning zelf uitvoeren, terwijl we voor het werkplekbeheer nog steeds een sterke externe beheerpartner zoeken.

Wij streven naar een beheerpartner die helder afbakt wat werkplekbeheer inhoudt en die actief meedenkt over kennisoverdracht richting onze interne Servicedesk. Waar mogelijk nemen wij beheerhandelingen over, mits deze zijn ingericht, gestandaardiseerd en gedocumenteerd.

Onze Microsoft-cloudomgeving is volledig cloud-only. Werkplekken worden uitgerold via Intune en Autopilot (Endpoint), updates gaan via Microsoft Update-rings en applicaties worden verpakt via Win32 packages.

Huidige situatie werkplekinrichting

A. Werkplekken

- Windows 11 laptops, desktops
- Mobiele telefonie en tablets (waarvan uitgifte, registratie en functioneel beheer door VRH zelf wordt gedaan; inrichting via Intune vindt wel plaats)
- Ricoh printers Cloudportal (follow me principe, waarvan beheer zelf wordt gedaan)
- Werkplekken met restricties: 3 werkplekprofielen (zelfredzaam (incl. admin), ontzorgt (zonder admin) en wisselwerkplekken (voor de brandweermansschappen) verdeeld over diverse VRH Locaties inclusief meldkamer)
- Specifieke rollen: kazernegebruiker (manschap), flexmedewerker, kantoormedewerker, piketfunctionaris ed.

B. Beheeromgeving

- Devicebeheer via MS Intune + Autopilot + Endpoint
- Updates via Windows Update for Business (Security, Quality, Feature updates)
- Configuration profiles (BitLocker, firewall, policies)
- Compliance-checks (MFA, TPM, PIN, antivirus actief)
- Apps worden uitgerold via Intune (Win32 packages)
- Shared device policies op bepaalde werkplekken
- Security volgens MS Defender

C. Inspoelen van laptops

- Standaard image m.b.t. inspoelen van laptops zal door de beheerpartij geactualiseerd aangeleverd dienen te worden. Maandelijks ongeveer 20 stuks. Afschrijvingstermijn van laptops is 4 jaar.
- Er zijn meerdere incidenten geweest waarbij standaardinrichtingen ontbraken.
- Gebrek aan structurele nazorg en kwaliteitscontrole m.b.t. image

We verwachten een beheerpartner met een heldere aanpak, en ondersteuning bij het verbeteren én standaardiseren van deze keten. Ook willen we standaardisatie plus updates van BIOS, firmware en device policies.

Rol van de beheerpartner

De externe beheerpartner:

- Richt het volledige device beheer in voor laptops en desktops (Intune, apps, updates). Voor mobiele apparaten verzorgt de leverancier alleen de inrichting van profielen en apps binnen Intune. Uitgifte, registratie en ondersteuning van deze devices vallen buiten scope en worden door VRH zelf verzorgd.
- Werkt samen met onze interne ICT servicedesk en on-site ondersteuning
- Documenteert alles (instellingen, lifecycle, veranderingen, verantwoordelijkheden)
- Draagt kennis over van onderdelen die VRH zelf wil gaan beheren, inclusief Sharepoint

Deze kennisoverdracht is essentieel. De beheerpartner wordt geacht:

- Een duidelijke taakverdeling op te stellen per beheerproces (o.a. hardware, software, ed.)
- Voorstellen te doen voor over te dragen onderdelen
- Te voorzien in begeleiding of overdrachtmomenten
- Te rapporteren over status, compliance en afwijkingen

Verbeterpunten t.o.v. huidige situatie

- Inspoeling en lifecycle management zijn nu onvoldoende gestandaardiseerd
- Te weinig controle op updates, firmware en device status
- Geen heldere overdrachtsdocumentatie of versieverantwoording bij Intune-apps
- Geen vaste rapportagecyclus over compliance of incidenten
- We willen dat policies en configuraties klant specifiek worden ingericht, geen gedeelde (multitenant) configuraties of policies met andere klanten

Wat zoeken wij in een werkplekbeheerpartner

De ideale partij:

- Kan zelfstandig en zorgvuldig het werkplekbeheer uitvoeren
- Begrijpt dat VRH zelf een servicedesk voert en deze wil versterken
- Levert duidelijke rapportages, changelogs, versiebeheer en roadmap
- Werkt actief mee aan overdracht van beheer
- Houdt de omgeving up-to-date met lifecycle management (drivers, apps, OS)
- Is bereikbaar en inzetbaar voor 1e/2e/3e-lijnsondersteuning bij calamiteiten of escalaties
- Kan optioneel on-site expertise leveren bij piekmomenten of uitval

Cijfermatige aanvulling

- Intune-apparaten binnen scope: 830 Windows devices, 2 MacOS (laptops en pc's). 0 Linux
- Intune-apparaten buiten scope: 371 iOS, 292 Android (mobiele telefoons en tablets); 385 Curved beeldschermen.
- Aantal maandelijkse (standaard) changes: Gemiddeld 15 stuks per maand
- Aantal meldingen (incidenten, wijzigingen, huidige leverancier en ICT beheer samen) m.b.t. werkplekken: Gemiddeld 350 stuks per maand. 60% wordt door 1e lijn en 2e lijn (Servicedesk en ICT beheer) afgehandeld, 40% gaat door naar leverancier.

Tot slot

VRH neemt meer regie op de eigen ICT. We bouwen een interne servicedesk op, maar hebben een stevige partner nodig die deze structuur ondersteunt, verrijkt en waar nodig tijdelijk aanvult. Proactief meedenken en kennisoverdracht faciliteren is daarbij cruciaal. Graag zien we de advisering vanuit de nieuwe ICT-partner geborgd door middel van planmatige overleggen. Uiteraard stellen wij het op prijs als ook op andere momenten we advies kunnen krijgen mocht dat wenselijk of noodzakelijk zijn. Een regulier overleg op zowel operationeel, tactisch en strategisch niveau is nodig.

Vraag 5. Beschrijf hoe u het beheer van de werkplekken wilt uitvoeren.

Geef in uw antwoord Benoem hierbij de gemaakte keuzes met onderbouwing en geef aan welke performance dit geeft, inclusief normen. Benoem ook de beperkingen die dit geeft. Benoem de consequenties voor de VRH organisatie en de andere ICT dienstverleners van de VRH en hoe u de afstemming hiertussen ziet. Geef aan waarom uw dienstverlening voor de VRH van meerwaarde is.

In te zetten medewerkers, werkplek en ondersteunende partijen

Uiteindelijk is het beheer mensenwerk. De kwaliteit, kennis en het aantal medewerkers bepalen voor een groot deel de dienstverlening.

Vraag 6. Beschrijf welke functies, medewerkers, aantallen medewerkers en aantal uren u voor het beheer van de werkplekken wilt inzetten op de opdracht van de VRH.

Benoem in uw antwoord kennisniveau, aantallen en soorten Microsoft-certificering en mate van inzet. Benoem ook of deze functies vanuit de eigen organisatie worden aangeboden of dat er sprake is van onderaannemers. Is de inzet dedicated of werken deze medewerkers voor meerdere opdrachtgevers? Geef aan waar de fysieke werkplekken van deze functies zijn. Benoem ook hoe de afstemming en coördinatie tussen de verschillende medewerkers en functies wordt ingevuld en hoe u hiermee de aangeboden dienstverlening kunt garanderen. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

Changes, advisering en projecten

Changes en projecten zijn geen uitzondering en de uitvoer vraagt goede afstemming. De VRH verwacht van haar partners goede advisering. In basis wil de VRH dat deze onderdeel zijn van de reguliere dienstverlening en vergoeding.

Vraag 7. Beschrijf hoe u, als onderdeel van het werkplek beheer, changes, advisering en projecten wilt uitvoeren.

Benoem in uw antwoord ook welke functies hiervoor worden ingezet en hoe u voldoende beschikbaarheid kunt bieden. Geef ook aan welke rolverdeling u hierbij ziet, zowel binnen uw organisatie als in de samenwerking met de VRH en haar partners. Benoem alleen inzet die binnen de reguliere maandvergoeding voor werkplek beheer valt. Benoem ook wat daar in uw aanbod niet meer binnen valt. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

Privacy en security

Voor de VRH is het blijvend voldoen aan wet- en regelgeving de ondergrens van privacy en security. Op dit moment zijn dat AVG en BIO maar de voorbereidingen op BIO2 lopen. De eis voor ISO27001 en het gebruik van de overeenkomst, verwerkersovereenkomst en inkoopvoorwaarden hangen hier ook mee samen. Om aan deze wet- en regelgeving te kunnen voldoen vraagt de VRH van haar partners actieve inbreng en ondersteuning.

Vraag 8. Geef aan hoe u ervoor zorgt dat de VRH met de werkplekken blijvend kan voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en de VRH ambitie op dit gebied, met behoud van gebruiksvriendelijkheid. Geef ook aan welke ondersteunende inzet verwacht mag worden op het gebied van privacy en security bij het werkplekbeheer.

Geef in uw antwoord de informatie, normen, maatregelen en wat de VRH hiervan mag verwachten. Benoem welke maatregelen binnen de eigen organisatie zijn ingevuld en waar gebruik wordt gemaakt van derden en externe toetsing. Geef aan hoe u omgaat met mogelijke beveiligingsincidenten of datalekken, met logging en security audits, monitoring van kwetsbaarheden en beveiliging bij dataoverdracht. Geef aan hoe u de VRH ondersteunt op het gebied van privacy en security in relatie tot het beheer van de werkplekken. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

5.3 Eindgebruikersdiensten

Onze rol en visie als regieorganisatie

Voor eindgebruikers betekent dat: ondersteuning dichtbij, duidelijke afspraken en een organisatie die meedenkt. We zoeken geen partij die alleen tickets wegwerkt, maar eentje die echt begrijpt hoe gebruikers werken, proactief verbetert en zorgt dat alles soepel blijft draaien. Meldingen komen binnen via E-mail, telefonisch, Teams en vrije inloop.

Wat doet de Servicedesk nu (KPN/Cegeka)

- Ondersteuning tijdens kantooruren, telefonisch en via mail van 07.30 uur tot 17.30 uur KPN Servicedesk Maastricht, SPOC.
- Zij nemen meldingen aan, routeren door naar 2e lijns (ICT-Beheer), KPN Werkplek (2e lijns) of Onsite Support op locatie (Cegeka).
- Ondersteuning op locatie Loosduinen (onsite support Cegeka), één persoon, aanwezig op maandag, dinsdag en donderdag van 08.00 uur tot 16.30 uur). Wordt aangestuurd door KPN Servicedesk Maastricht, ICT-Beheer ontvangt vrije inloop.
- Beide partijen zijn skilled servicedesk medewerkers.

KPN Servicedesk Maastricht

- 1e lijns meldingen of aanvragen registreren in Service Now; daarnaast ondersteuning en oplossing bieden voor gebruikersvragen.
- Doorzetten naar ICT Beheer voor goedkeuring aanvragen ICT-middelen (hardware) of autorisaties en licenties (software) via TopDesk.
- Doorzetten naar Onsite Support voor lokale gebruikersondersteuning.
- Doorzetten, problemen of grote verstoringen naar 2e/3e lijns; KPN Werkplek Groningen of KPN Netwerkbeheer Zoetermeer.

Onsite Support

- Afhandelen meldingen die doorgezet zijn door KPN Servicedesk Maastricht.
- Afhandelen aanvragen en wijzigingen op verzoek ICT-Beheer.
- Vrije inloop overige ICT-vragen.

ICT Beheer

- Goedkeuring voor aanvragen hardware, software, licenties, autorisaties
- Beheer en ondersteuning van mobiele telefoons en tablets (inclusief registratie, uitgifte en helpdesk)
- In- en uitdienstproces, aanschaf hardware.
- Overleg wekelijks met alle KPN partijen en Onsite support.
- Contactpersoon leveranciers

Waar we nu tegenaan lopen (en dus willen verbeteren)

- Doorlooptijden zijn vaak te lang; gebruikers weten niet waar ze aan toe zijn. Melding gaat over te veel schijven.
- Meldingen worden opgepakt, maar niet altijd opgelost, er mist soms afspraken over eigenaarschap, intern, van en naar leveranciers
- Communicatie naar gebruikers is niet altijd duidelijk (geen terugkoppeling, te standaard of te technisch).
- Er wordt weinig meegedacht over structurele verbeteringen of inrichting.
- Afstemming tussen incidenten en achterliggende problemen ontbreekt soms (reactief i.p.v. proactief).
- Escalaties zijn onduidelijk: wie pakt het op, wanneer, met welke urgentie?

Onsite Support/ServiceDesk naar VRH

- Skilled ServiceDesk bemensen met twee FTE en één coördinator, per 01-01 2026. Deze personen zijn/komen in dienst van de VRH.
- SPOC voor gebruikers en ICT-leveranciers, telefonisch, E-mail, vrije inloop.
- Meldingen registreren in TopDesk en doorzetten naar 2e/3e lijns en/of leveranciers.
- Zijn gaan werkzaamheden doen van KPN ServiceDesk Maastricht, Onsite Support en uitvoeren werkzaamheden voor ICT-Beheer.

Wat we zoeken in een nieuwe partner

- Een partij die gebruikersondersteuning snapt: duidelijk, snel, vriendelijk en oplossingsgericht en korte lijnen bij grote verstoringen.
- Iemand die bij problemen niet alleen oplost, maar ook terugkijkt: waarom gebeurde dit? Kan het beter? Of beter, hoe kunnen we dit voorkomen in de toekomst.
- Een organisatie die onze regierol erkent en ondersteunt, i.p.v. zelf alles te bepalen.
- Een partner die kennis kan overdragen, zodat wij op termijn dingen zelf over kunnen nemen.
- Goede vastlegging van meldingen, acties en communicatie, zodat onze eigen mensen (op onze onsite servicedesk) kunnen bijspringen of overnemen.
- Beheer van werkplekken en ondersteuning die hand in hand gaan met wat we in Azure en M365 al hebben neergezet.
- Graag zien we optioneel beschikbaar (inclusief uurtarief) telefonische skilled servicedesk:
 - werkdagen vanaf 6.30 uur tot 8.00 uur;
 - weekend vanaf 6.30 uur tot 8.00 uur en
 - inzet rond de jaarwisseling (30/12 00.00 t/m 1 januari 23.59).
- Wekelijks overleg, daarna maandelijks overleg. Afhankelijk hoe het gaat.

Cijfermatige aanvulling

- Intune-apparaten binnen scope: 830 Windows devices, 2 MacOS (laptops en pc's). 0 Linux
- Intune-apparaten buiten scope: 371 iOS, 292 Android (mobiele telefoons en tablets); 385 Curved beeldschermen.
- Aantal maandelijks (standaard) changes: Gemiddeld 15 stuks per maand
- Aantal meldingen (incidenten, wijzigingen, huidige leverancier en ICT beheer samen) m.b.t. werkplekken: Gemiddeld 350 stuks per maand. 60% wordt door 1e en 2e lijn (servicedesk en ICT beheer) afgehandeld, 40% gaat door naar leverancier.

Vraag 9. Welke eindgebruikersdiensten kunt u de VRH bieden, in aansluiting op de interne invulling van de VRH. Wat mogen wij van deze dienstverlening verwachten en waarom is dit voor de VRH de juiste keuze?

Benoem ook of deze functies vanuit de eigen organisatie worden aangeboden of dat er sprake is van onderaannemers. Geef aan waar de fysieke werkplekken van deze functies zijn. Benoem ook hoe de afstemming en coördinatie tussen de verschillende functies wordt ingevuld. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

In te zetten medewerkers, werkplek en ondersteunende partijen

Uiteindelijk zijn ook eindgebruikersdiensten mensenwerk. De kwaliteit, kennis, beschikbaarheid en het aantal medewerkers bepalen voor een groot deel de dienstverlening.

Vraag 10. Beschrijf welke functies, medewerkers, aantallen medewerkers en aantal uren u voor de eindgebruikersdiensten wilt inzetten op de opdracht van de VRH.

Geef in uw antwoord het kennisniveau en mate van inzet. Benoem ook of deze functies vanuit de eigen organisatie worden aangeboden of dat er sprake is van onderaannemers. Geef aan waar de fysieke werkplekken van deze functies zijn. Benoem ook hoe de afstemming en coördinatie tussen de verschillende functies wordt ingevuld. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

5.4 Processturing en controle

Onze visie als regieorganisatie

Binnen VRH werken we als regieorganisatie. Dat houdt in dat wij niet zelf het technische beheer doen, maar juist sturen op de grote lijnen: kaders, kwaliteit en resultaat. Het echte uitvoerende werk leggen we dan bewust bij gespecialiseerde partners.

Huidige situatie

Op dit moment loopt bij VRH het proces om over te gaan van een single- naar een multi-vendor regie organisatie. Dit vraagt bij VRH maar ook bij de IT-partners van VRH om een actieve bijdrage bij de totstandkoming en borging.

Onderdeel van deze borging zal de inrichting zijn van meerdere overlegstructuren, zowel per taakgebied als overall. Wij zoeken een ICT partner die een goede bijdrage kan leveren van in deze overleggen.

In principe hanteren we daarbij de verdeling operationeel-tactisch-strategisch.

Op dit moment heeft VRH nog geen CAB en ook geen Portfolioboard, maar we streven er naar deze in 2026 in te richten.

Voor wat betreft ons beheer werken wij met ITIL 4.0. Als het gaat om projecten worden deze vanuit ICT-beheer uitgevoerd volgens de Prince2 methodiek.

Keteninrichting

VRH streeft er naar om binnen de ICT de regie te voeren over de hele keten van IT-partners en eventuele onderaannemers. Wij verwachten dat onze nieuwe Werkplek/Azure partner samen met ons deze keteninrichting opzet en uitvoert.

Procesinrichting & rolverdeling (regieorganisatie)

Binnen VRH kennen we 3 taakonderdelen welke zijn/worden uitbesteed. Dit zijn respectievelijk

- Connectiviteit
- Werkplek/Azure
- Siem/Soc.

Per onderdeel zal de keten moeten worden ingericht. Maar ook over de taken heen zal er regie worden gevoerd aangezien er steeds vaker ICT-gerelateerde onderwerpen meerdere onderdelen raken.

Binnen VRH zijn functionarissen aangesteld ten behoeve van de volgende processen (proceseigenaren):

- Incident/Problem
- Change
- Config
- Service Delivery Management

Verbeterpunten t.o.v. huidige situatie

Zoals al eerder gemeld willen we overgaan tot de inrichting van een CAB als overkoepelend orgaan. Samen met de ook nog op te richten Portfolioboard moet op strategisch niveau de afstemming tussen VRH en de ICT-partners daar plaatsvinden. Daarnaast hechten wij veel waarde aan een inzichtelijke beschikbaarheid van stuurinformatie, bijvoorbeeld in de vorm van een ICT-dashboard waarin de

belangrijkste kengetallen actueel beschikbaar zijn. Een ICT partner die ruime ervaring heeft met het opzetten en beheren van een dergelijke omgeving heeft onze voorkeur. Wij zoeken een partner die ons werk begrijpt en samen met ons optrekt. Een partij die niet bang is om soms stevig advies te geven en die niet wacht tot wij vragen hebben.

Wat zoeken wij in een beheerpartner

Samengevat:

- Ervaring met multi-vendor regieorganisaties
- Bijdragen aan de diverse overlegstructuren
- Samenwerking in ketenaansturing
- Hulp bij het inrichten van een integraal ICT-dashboard

Vraag 11. Beschrijf welke rollen, taken en verantwoordelijkheden u ziet bij de aansturing van de processen van en rond het technisch ICT beheer en de controle hierop, inclusief bewaking van voortgang.

Benoem in uw antwoord welke inbreng en verantwoordelijkheden u voor uw organisatie ziet en hoe u deze wilt invullen en welk resultaat de VRH hiervan mag verwachten. Welke kennis wordt wanneer gedeeld met wie om onderbreking in de dienstverlening naar de klant te voorkomen. Benoem inzet, rapportages, reactietijden, oplostijden en escalatiemodellen. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

5.5 Optionele advisering en ondersteuning

Onze visie als regieorganisatie

Onze ICT-partner is voor ons een bron. Kennis die we zelf niet in huis hebben kunnen we afnemen en we kunnen om advies vragen als de situatie daar om vraagt.

Advisering

Aanvullend op de reguliere dienstverlening kan het wenselijk zijn om op specifieke aandachtspunten of (beleids)vraagstukken een adviesvraag uit te zetten. De VRH wil hierbij vooral gebruik maken van bestaande partners omdat die de organisatie kennen. Vraagstukken, gewenste inzet of uitkomst worden per vraagstuk afgestemd.

Ondersteuning

Voor wat betreft ondersteuning willen we afspraken maken over de inzet van in te huren kennis/menskracht vanuit onze nieuwe ICT-partner. Het optioneel kunnen afnemen van tijdelijke versterking zien wij als een belangrijk pluspunt. Door het afspreken en vastleggen van tarieven op basis van functie en senioriteitsniveau kan VRH nauwkeuriger plannen wat de kosten van een eventuele major change of project buiten de reguliere dienstverlening zullen zijn.

Tot slot

Een professionele ondersteuning vanuit onze nieuwe ICT-partner is essentieel voor de ambities van VRH als het gaat om kostenbeheersing en kwaliteitsverbetering. Wij zoeken een partner die ons werk begrijpt en samen met ons optrekt. Een partij die niet bang is om soms stevig advies te geven en die niet wacht tot wij vragen hebben. Maar als we vragen hebben die de reguliere dienstverlening overstijgen, ons ook daarbij kan ondersteunen.

Vraag 12. Beschrijf welke optionele, aanvullende advisering en ondersteuning, gerelateerd aan maar geen onderdeel van het technische beheer, u de VRH kunt bieden. Neem in ieder geval de optie van

onsite support voor de servicedesk op. Eventuele opdrachten worden verstrekt onder de voorwaarden van de overeenkomst voor Technisch ICT beheer. Let op! De VRH behoudt zich het recht voor om opdrachten voor deze diensten en ondersteuning aan derden in opdracht te geven.

Geef in uw antwoord aan met welke medewerkers of ondersteunende partners u deze dienstverlening aanbiedt en waarom dit voor de VRH van meerwaarde is. Benoem de tariefstelling die u hierbij hanteert. Motiveer gemaakte keuzes en benoem garanties.

5.6 Implementatie

Deze paragraaf heeft betrekking op implementatie van de aangeboden dienstverlening met als einde van deze fase (fatale termijn) de start van de dienstverlening op 1 juli 2026. Voor de implementatie betaalt de VRH een vaste vergoeding van € 55.000 exclusief BTW. Aandachtspunt hierbij is dat de VRH beperkte kennis en capaciteit heeft omdat de huidige dienstverlening is uitbesteed.

Transitie

Wij gaan er van uit dat er door u ten behoeve van de transitie en implementatie het navolgende zal worden aangeleverd:

- 1) Transitieplan op maat.
- 2) Planning in fases waarbij de volgende fases zijn benoemd: Gunningsfase, Initiatiefase, Voorbereidingsfase, Proof of concept, Migratiefase, Start Beheerfase.
- 3) Duidelijke omschrijving verdeling werkzaamheden VRH en partner.
- 4) Duidelijk benoemd eigenaarschap per onderdeel (demarcatie)
- 5) Test- en acceptatieplan per fase.
- 6) Beschrijving van de medewerkers in uw transitieteam.
- 7) Opgave van de door ons te verrichten activiteiten/aan te leveren informatie inclusief ureninschatting (in overleg)
- 8) Risicomanagementprocedure/mitigatie in geval van onvoorziene omstandigheden.

Implementatie

Vanaf het moment van gunning tot aan de uitgevoerde implementatie zal er governance op dit project moeten plaatsvinden. Graag vernemen wij van u op welke wijze u dit wilt inrichten.

Wat zoeken wij in een partner

De ideale partij:

- Handelt zelfstandig, denkt proactief mee en stelt verbetervoorstellen op
- Heeft een dedicated team voor de volledige transitie en implementatie beschikbaar.
- Levert heldere rapportages op gedurende het project t.b.v. de VRH governance.
- Werkt met een volwassen escalatiemodel
- Levert up-to-date documentatie op over rechten, inrichting, changes en eigenaarschap.

Tot slot

VRH zoekt een volwassen werkplek- en Azure beheerpartner die onze rol als regieorganisatie begrijpt, faciliteert en respecteert. De KA omgeving draait stabiel, maar biedt ruimte voor optimalisatie, standaardisatie en groei. Wij geloven in partnerschap, vakmanschap en open samenwerking. Dat is de basis die we willen leggen in de implementatie.

Vraag 13. Beschrijf uw plan van aanpak voor de implementatie van de door u aangeboden dienstverlening.

Benoem in uw antwoord uw eigen inzet en de inzet die u vanuit de VRH en vanuit VRH partners verwacht. Geef in ieder geval de afhankelijkheden, fases in de implementatie en risico's met borging. Motiveer gemaakte keuzes.

In te zetten medewerkers

Bij de implementatie worden verschillende rollen en personen ingezet. Wij willen graag weten wie u voor welke taken in wilt zetten.

Vraag 14. Beschrijf de in te zetten rollen en de medewerkers die u voor deze rollen in wilt zetten bij de implementatie.

Benoem van de in te zetten medewerkers de ervaring en relevante kenmerken voor deze implementatie. Geef in uw antwoord aan waarom deze personen aansluiten op de implementatie bij de VRH en hoe de VRH verzekerd is van hun inzet en het eindresultaat.

Planning

De afloop van de huidige overeenkomst is sturend in de planning. Gezien de grote belangen, de beperkte capaciteit en de impact op de totale organisatie is een zorgvuldige implementatie gewenst.

Vraag 15. Geef de planning die hoort bij de implementatie volgens het door u beschreven plan van aanpak. Benoem daarin wanneer u welke inzet vanuit de VRH of haar partners verwacht.

Geef in uw antwoord inzicht in te zetten uren, keuzemomenten, inzetmomenten en doorlooptijden. Welke garanties heeft de VRH dat dit het beoogde eindresultaat gaat opleveren. Motiveer gemaakte keuzes.

5.7 Prijs

Deze paragraaf heeft betrekking op de financiële aspecten van deze dienstverlening:

Prijs implementatie:

Voor de implementatie betaalt de VRH een vooraf bepaalde vast vergoeding van € 55.000 exclusief BTW. Van deze vergoeding mag 50% bij aanvang van de implementatie in rekening worden gebracht en 50% na succesvolle afronding van de implementatie.

Prijs beheer:

Voor de aangeboden dienstverlening voor het technisch beheer vragen wij u de volgende tarieven:

- Vast maandtarief voor de aangeboden dienstverlening. Dit maandbedrag mag maandelijks vooraf in rekening worden gebracht;
 - o Dit maandbedrag is exclusief de kosten van Azure consumptie en bijbehorende licenties die door Microsoft in rekening wordt gebracht. Deze mogen 1-op-1 mogen worden doorbelast.
 - o Dit maandbedrag is exclusief de kosten van aangeboden optionele advisering en ondersteuning. Deze worden separaat in opdracht gegeven en in rekening gebracht.
- Een variabel maandtarief per device (pc of laptop) in beheer. Dit bedrag mag maandelijks achteraf in rekening worden gebracht op basis van het aantal devices (pc of laptop) in gebruik op de 10 kalenderdag van de betreffende maand;

- Een variabel maandtarief per actief gebruikersprofiel. Dit bedrag mag maandelijks achteraf in rekening worden gebracht op basis van het aantal actieve gebruikersprofielen op de 10 kalenderdag van de betreffende maand.

Andere dan de hier genoemde tarieven en kosten mogen niet in rekening worden gebracht.

Voor de beoordeling gaan we uit van een verdeling tussen het vaste tarief en de variabele tarieven van 50%/50%. De variabele tarieven verdelen we vervolgens ook op basis van de huidige situatie in 50%/50% tussen tarief per device en tarief per gebruikersprofiel. Deze verdeling is opgenomen in Bijlage 5 Prijzenblad. Daarmee geven deze tarieven duidelijkheid voor de tarieven voor de komende periode waarin zowel het aantal devices als gebruikersprofielen kan variëren.

De VRH betaalt correcte facturen met een betaaltermijn 30 dagen.

Vraag 16. Geef in Bijlage 5 Prijzenblad het vaste maandtarief voor het aangeboden beheer op. Dit tarief staat voor 50% van de maandkosten op basis van de aangeboden dienstverlening bij de huidige aantallen devices en gebruikersprofielen.

Bijlage 1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 2 – Concept overeenkomst

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 3 – Standaard verwerkersovereenkomst gemeenten

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 4 – Inkoopvoorwaarden (VNG)

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl

Bijlage 5 – Prijzenblad

Deze is als separaat document te downloaden via www.tenderned.nl