

Beschrijvend document bij Europese openbare aanbesteding

Service Management Tool,
Casenummer: C2353455

Auteur

Provincie Noord-
Brabant

Datum

31 maart 2025

Uiterste ontvangstdatum inschrijvingen:

6 juni 2025, 10:00

Inhoud

Begrippenlijst	4
1 Algemeen	6
1.1 De Provincie Noord-Brabant	6
1.2 Aanleiding	6
1.3 Doel en omvang van deze aanbesteding	6
1.3.1 Doel	6
1.3.2 Reikwijdte en omvang	7
2 Procedure	8
2.1 Algemeen	8
2.2 Gegevens aanbestedende dienst	8
2.3 Aankondiging	8
2.4 Inschrijvingsfase	8
2.4.1 Nadere inlichtingen over de aanbesteding	8
2.4.2 Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document	9
2.4.3 Sluitingsdatum indienen inschrijvingen	9
2.5 Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)	9
2.5.1 Taal	9
2.5.2 Ondertekening	9
2.5.3 Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden	10
2.5.4 Indeling van de inschrijving	10
2.5.5 Geldigheidsduur	10
2.5.6 Indiening van de inschrijving	11
2.6 Beoordelingsfase	11
2.6.1 Procedure van beoordelen	11
2.6.2 Controle van de inschrijving op de vormvereisten	12
2.6.3 Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimumeisen	12
2.6.4 Beoordeling op het gunningscriterium	12
2.6.5 Gunning	12
2.7 Voorbehoud	12
2.8 Meldpunt aanbestedingen	13
2.9 Communicatie	13
2.10 Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen	13
2.11 Planning van de aanbesteding	14
2.12 TenderNed	14
2.12.1 Gebruik TenderNed	14
2.12.2 e-Herkenning	14
3 Geschiktheid van het bedrijf van de inschrijver	15
3.1 Inleiding	15
3.2 Uitsluitingsgronden	15
3.3 Wet Bibob	17
3.4 Financiële en Economische draagkracht van Inschrijver	17
3.4.1 Financiële en Economische draagkracht	17

3.5	Technische bekwaamheid	17
3.5.1	Referenties	17
3.5.2	Informatiebeveiliging	18
3.6	Bewijsmiddelen geschiktheidseisen	19
3.7	Geschiktheid en beroep op derden	19
4	Gunning	20
4.1	Beoordeling van de inschrijving (gunningscriteria)	20
4.2	Uitwerking subgunningscriteria	20
4.2.1	Kwaliteitscriterium 1: Programma van wensen	20
4.2.2	Kwaliteitscriterium 2: Aangeboden product	21
4.2.3	Kwaliteitscriterium 3: Implementatie	22
4.2.4	Beoordeling gunningscriteria 2 en 3	24
4.2.5	Kwaliteitscriterium 4: Demonstratie van use cases	25
4.2.6	Beoordeling subgunningscriterium 4 demonstratie van use cases	26
4.2.7	Kwaliteitscriterium 5: Prijs/tarief	27
4.2.8	Beoordeling gunningscriterium 5 prijs	28
4.2.9	Kwaliteitscriterium 6: Proof of concept (POC)	28
4.2.10	Beoordeling gunningscriterium 6: POC	29
4.2.11	Totaalscore	30
4.2.12	Verificatie	30
5	De opdracht	31
5.1	Visie Provincie Noord-Brabant	31
5.2	Visie Provincie Noord-Brabant en IT	31
5.3	Beleidsuitgangspunten programma facilitaire dienstverlening en Ons Loket	34
5.4	Visie op informatiebeveiliging en privacy	34
5.4.1	Gecertificeerde Dienstverlening	35
5.4.2	Privacy	36
5.4.3	Scope	36
5.4.4	Verwachtingen	37
5.5	Visie op architectuur	37
5.5.1	Architectuurniveaus	37
5.5.2	Referentie architectuur	38
5.5.3	PICRA Framework pilaren	39
5.5.4	Architectuur principes	39
5.6	Visie Service Management Tool	40
5.7	Opdrachtoomschrijving	42
5.7.1	Procesondersteuning SMT	43
5.8	Uitgangspunten en context SMT	43
5.8.1	Gebruikersoverzicht	43
5.8.2	Meldingoverzicht	44
5.8.3	Koppelingen	44
6	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	45
6.1	Social Return (SR)	45

7	Juridische voorwaarden	47
7.1	Algemene Inkoopvoorwaarden	47
7.2	E-Facturering	47
8	Bijlagen	48

Begrippenlijst

Besluit	Toelichting / definitie
Melding	Een geregistreerde gebeurtenis, vraag, of probleem die wordt doorgegeven aan de servicedesk of via een selfserviceportaal. Meldingen kunnen variëren van storingen (bijvoorbeeld een niet-werkende printer) tot verzoeken, reserveringen en bestellingen.
Gebruiker	Iedere persoon die toegang heeft tot en gebruik maakt van SMT. Gebruikers kunnen interne medewerkers zijn, maar ook externe klanten of samenwerkingspartners.
Front-end gebruiker	Een front-end gebruiker is een medewerker of klant die via een gebruikersvriendelijke interface (bijvoorbeeld een portaal of mobiele app) toegang heeft tot de SMT.
Back-end gebruiker	Een back-end gebruiker is een medewerker die de SMT applicatie intensiever gebruikt voor operationele of beheertaken.
Beheerder	Persoon die beheertaken uitvoert in de vorm van functioneel beheer, applicatiebeheer of technisch beheer.
Ons Loket	De Servicedesk van de Provincie. De centrale ingang voor medewerkers en/of gebruikers binnen een organisatie om vragen te stellen, problemen te melden of verzoeken in te dienen zoals bestellingen en reserveringen.
Koppeling	Een technische verbinding die gegevensuitwisseling of integratie mogelijk maakt tussen systemen, applicaties of diensten. Een koppeling kan gebruik maken van protocollen zoals API's, XML of webhooks en is essentieel voor het realiseren van samenwerkende systemen.
Functioneel beheer	Verantwoordelijk voor de vertaling van functionele behoeften vanuit de opdrachtgever richting Applicatiebeheer. Daarnaast voert het functioneel beheer de volgende werkzaamheden uit (niet uitputtend): het aanpassen van workflows, beheren van rechtenprofielen en aanpassen van schermen.
Applicatiebeheer	Verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de SMT, waaronder (niet uitputtend) het maken en onderhouden van de applicatie inclusief de koppelingen, doorvoeren van updates en upgrades.
Technisch beheer	Verantwoordelijk voor het operationeel houden, onderhouden en vernieuwen van technische infrastructuur, netwerk en servers met besturingssystemen.
Oplosgroep	Een oplosgroep is een team of afdeling binnen de Provincie dat verantwoordelijk is voor het oplossen van specifieke incidenten, problemen of wijzigingen. Op dit moment zijn er 149 oplosgroepen, zoals catering, schoonmaak, wijzigingsbeheer, Ons Loket

Self Service Portal	Een Self Service Portal is een online platform waarmee gebruikers zelfstandig toegang krijgen tot diensten, informatie en ondersteuning zonder directe tussenkomst van een servicedeskmedewerker (medewerkers Ons loket). Het portaal stelt gebruikers in staat om bijvoorbeeld meldingen te registreren, verzoeken in te dienen, veel gestelde vragen (FAQ's) te raadplegen, en standaardoplossingen te vinden.
---------------------	--

1 Algemeen

1.1 De Provincie Noord-Brabant

De Provincie stáát voor Brabant en de Brabanders. In hun belang neemt de provinciale organisatie initiatieven om maatschappelijke vragen op te lossen. Die vragen liggen op het terrein van ruimte en wonen, natuur en milieu, water en bodem, kwaliteit openbaar bestuur, economie, kennis en talentontwikkeling, mobiliteit, energie, landbouw en voedsel, erfgoed, economie, milieu, mobiliteit en vrije tijd.

Meer informatie over de Provincie is te vinden op www.brabant.nl.

1.2 Aanleiding

De overeenkomst voor de huidige Enterprise Service Management tool (ESM) ofwel de Service Management Tool (SMT) verloopt. De behoefte aan een SMT blijft bestaan, waardoor de in dit beschrijvend document beschreven opdracht in de markt wordt gezet.

De Provincie bevindt zich in een transitie naar een regieorganisatie, wat nieuwe eisen en verwachtingen met zich meebrengt voor de ondersteunende tools. Dit leidt ertoe dat de Provincie een nieuwe SMT wil verwerven die aansluit bij de veranderende rol en verantwoordelijkheden van de Provincie als regieorganisatie. Het doel is om een SMT te verwerven die niet alleen de huidige behoeften invult, maar ook flexibel genoeg is om toekomstige veranderingen mogelijk te maken.

1.3 Doel en omvang van deze aanbesteding

1.3.1 Doel

Het doel van deze aanbesteding is het verwerven van een applicatie ten behoeve van Service Management, een Service Management Tool.

De levering en dienstverlening van deze opdracht houdt het volgende in:

Het leveren van een Service Management Tool (SMT) als SaaS-dienst die gebruikers ondersteunt bij het verwerken en afhandelen van verschillende meldingen. Dit omvat onder andere aanvragen van middelen, wijzigingen, workflows en reserveringen binnen de organisatie-infrastructuur.

De opdracht omvat de afname van de dienst met implementatie inclusief beveiliging, integraties, datamigraties, training en adoptie, en het opleiden van back-end gebruikers en beheerders.

Aangezien de Provincie beweegt naar een regieorganisatie, moet de SMT het aansturen van meerdere leveranciers mogelijk maken. Dit omvat zowel inhoudelijke ondersteuning via API-koppelingen als tactische SLA-aansturing, bijvoorbeeld in de vorm van onder andere (security) rapportages en/of dashboards. We verwachten van de leverancier in

deze een proactieve houding om eventuele problemen te delen en op te lossen.

De opdracht krijgt de vorm van een overeenkomst voor de levering en diensten. De overeenkomst heeft een looptijd van vier jaar, en gaat in wanneer de front-end gebruikers de SMT gaan gebruiken. De Provincie heeft de mogelijkheid om de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden tweemaal voor de duur van twee jaar te verlengen.

De gegunde partij is gedurende de looptijd van de overeenkomst gehouden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hiervoor wordt tussen de Provincie en de gegunde partij een verwerkersovereenkomst gesloten welke is bijgevoegd als bijlage bij dit beschrijvend document (bijlage L). Uitgangspunt is te allen tijde dat de Nederlandse wet- en regelgeving worden gevolgd en zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens

1.3.2 Reikwijdte en omvang

De opdracht is niet verdeeld in percelen. U kunt zich alleen inschrijven voor de gehele opdracht. Binnen de opdracht is er sprake van logisch samenhangende met elkaar verbonden onderdelen en diensten waarbij het om organisatorische, financiële en juridische redenen onwenselijk is om deze te verdelen in percelen en onlogisch is om bij meer dan één partij te beleggen

De Provincie wil met één partij een overeenkomst afsluiten.

2 Procedure

2.1 Algemeen

De Provincie Noord-Brabant doorloopt voor deze aanbesteding een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012. Deze aanbesteding is aangekondigd op www.tenderned.nl. De Provincie laat deze aanbesteding volledig via TenderNed verlopen. Voor meer informatie over het digitaal inschrijven via TenderNed verwijzen wij u naar www.tenderned.nl en naar bijlage D 'in 6 stappen digitaal inschrijven op TenderNed'.

Als in dit beschrijvend document merken, octrooien, types of een bepaalde oorsprong is aangeduid, moet u dit lezen met de toevoeging "of daarmee overeenstemmend", tenzij het een weergave/aanduiding van de huidige situatie is.

2.2 Gegevens aanbestedende dienst

Contactgegevens:	
Contactadres: Provincie Noord-Brabant Eveline Smeur Postbus 90151 5200 MC 's-Hertogenbosch	Bezoekadres: Provinciehuis Noord-Brabant Brabantlaan 1 5216 TV 's-Hertogenbosch
Alle communicatie dient plaats te vinden via TenderNed	

2.3 Aankondiging

Op 31 maart 2025 heeft de Provincie een aankondiging van de opdracht verzonden aan www.tenderned.nl, die de aankondiging heeft doorgezonden aan het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen.

Naam en casenummer van de aanbesteding zijn: Service Management Tool, C2353455.

2.4 Inschrijvingsfase

2.4.1 Nadere inlichtingen over de aanbesteding

Vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding kunt u uiterlijk op de in de planning genoemde datum stellen. U gebruikt hiervoor de Vraag en Antwoord module van TenderNed.

De Provincie beantwoordt alle vragen schriftelijk in een zgn. nota van inlichtingen. U kunt via www.tenderned.nl kennis nemen van deze nota van inlichtingen. De nota van inlichtingen maakt deel uit van dit beschrijvend document. Vragen die na de uiterste datum voor het stellen van vragen worden ingediend worden in principe niet in behandeling genomen.

Op deze wijze kunt u ook vragen stellen en suggesties doen ten aanzien van de conceptovereenkomst.

De Provincie bepaalt welke opmerkingen of suggesties zij honoreert. In de zgn. nota van inlichtingen maakt de Provincie bekend of de conceptovereenkomst naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen wordt aangepast.

2.4.2 Opmerkingen naar aanleiding van het beschrijvend document

Dit beschrijvend document is met zorg samengesteld. Als u toch onjuistheden, gebreken of onvolkomenheden in de aanbestedingsprocedure of het beschrijvend document tegenkomt, verzoeken wij u deze direct aan de contactpersoon van de Provincie te melden. Tekortkomingen die na het indienen van de inschrijvingen naar voren komen, kunnen niet aan de Provincie worden tegengeworpen. Door in te schrijven accepteert u het voorgaande.

2.4.3 Sluitingsdatum indienen inschrijvingen

Uw inschrijving moet uiterlijk op uur door de Provincie ontvangen zijn.

De Provincie opent direct na het verstrijken van de inschrijftermijn de inschrijvingen. Het proces-verbaal van de opening wordt verstrekt via www.tenderned.nl

De risico's van vertraging tijdens de verzending als gevolg van bijvoorbeeld een (ver)storing tijdens het uploaden van documenten komen voor rekening van de inschrijver. Wij willen u daarom adviseren om ruim voor het verstrijken van de sluitingstermijn met het uploaden van uw documenten te beginnen.

2.5 Algemene eisen aan de inschrijving (vormvereisten)

Inschrijvingen die niet voldoen aan de hieronder weergegeven vormvereisten kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

2.5.1 Taal

Uw inschrijving (en alle verdere communicatie, waaronder de communicatie tijdens de uitvoering van de opdracht) is volledig in het Nederlands. Slechts productbeschrijvingen en bedrijfsgegevens mogen ook in het Engels worden aangeleverd.

2.5.2 Ondertekening

Uw inschrijving is ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. Uit het handelsregister dient te blijken dat de persoon die tekent daadwerkelijk tekenbevoegd was op het moment van ondertekenen.

In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband van ondernemingen moet de inschrijving door alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ondertekend worden.

Door het indienen van een inschrijving en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en bijbehorende bijlagen/documenten, waaronder de Arbit-2022, als ook met de gevolgde aanbestedingsprocedure.

Inschrijvingen die op wezenlijke, niet herstelbare punten in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten en bijbehorende documenten, inschrijvingen die gedaan worden met enige voorbehoud en inschrijvingen die onder wezenlijk afwijkende voorwaarden worden gedaan, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig en worden terzijde gelegd.

2.5.3 Van toepassing zijnde wettelijke regelingen, richtlijnen en voorwaarden

De gegunde partij dient te handelen volgens de uitvoeringsbepalingen van alle van toepassing zijnde wetten, regelingen, verordeningen, besluiten, maatregelen, en voorschriften die door de Rijksoverheid, de Provincie, of door andere daartoe wettelijk aangewezen organen, zijn vastgesteld. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelt de gegunde partij met de vereiste zorg voor het milieu.

Tevens verklaart u conform de Sanctieverordening (EU) 833/2014 jo. 2022/576 dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid in de opdracht. De Provincie mag vanwege het ingestelde sanctiepakket tegen Rusland geen opdrachten meer gunnen aan Russische partijen. De betreffende verklaring inclusief informatie is bijgesloten in bijlage 3.

2.5.4 Indeling van de inschrijving

De inschrijving dient volledig te zijn. Dit houdt in dat alle stukken in de inschrijving zijn opgenomen die in het beschrijvend document worden voorgeschreven. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij de Provincie het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiële fout of als de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft.

De door u aan te leveren bestanden levert u volgens de onderstaande bestandsindeling aan.

Omschrijving	Bestandsnaam
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA.pdf
Akkoordverklaring aanbestedingsdocumentatie conform bijlage 2	Akkoordverklaringdoc.pdf
Akkoordverklaring geen Russische betrokkenheid conform bijlage 3	Russischebetrokkenheid.pdf
Referentieverklaring conform bijlage 4	Referenties.pdf
Prijzen en tarieven conform bijlage 5	Prijzen.pdf
Gunningscriterium 1 Programma van Wensen	PvW (naam inschrijver).pdf
Gunningscriterium 2 Aangeboden product	Product (naam inschrijver).pdf
Gunningscriterium 3 Implementatie	Implementatie (naam inschrijver).pdf

2.5.5 Geldigheidsduur

Uw inschrijving is tenminste geldig tot drie maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft uw inschrijving het karakter van een

onherroepelijk aanbod. Uw inschrijving bevat geen voorbehouden met betrekking tot toekomstige ontwikkelingen.

Als tegen de gunningsbeslissing van de Provincie door middel van een kort geding bezwaar wordt gemaakt, wordt de geldigheid van uw inschrijving automatisch geacht te gelden tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.

2.5.6 Indiening van de inschrijving

De Provincie laat deze aanbestedingsprocedure volledig via TenderNed verlopen. Dat houdt in dat uw inschrijving voor de sluitingstermijn via TenderNed aangeleverd dient te worden volgens de bestandsnaamindeling uit paragraaf 2.5.4 van dit document.

Ten aanzien van het financiële deel van de aanbidding gelden de volgende voorschriften:

- u geeft alle geldbedragen in Euro;
- u geeft alle geldbedragen exclusief omzetbelasting;
- u mag geen financiële 'pro-memorie' posten opnemen;
- kosten die u niet in uw inschrijving noemt, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van geleverde producten, zijn voor uw rekening;
- u mag de rekenregels en het bestandsformaat van het spreadsheet niet aanpassen.

De Provincie voert geen prijsonderhandelingen. Dit houdt in dat u de prijs volledig bepaalt in uw inschrijving. U krijgt dus één gelegenheid om een concurrerende prijs aan te bieden.

Het indienen van een manipulatieve inschrijving is verboden. Van een manipulatieve inschrijving kan sprake zijn wanneer als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van de Provincie de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als:

- één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren.

2.6 Beoordelingsfase

2.6.1 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen door de Provincie vindt in deze volgorde plaats:

- 1 opening van de inschrijvingen en opmaken proces-verbaal van opening;
- 2 controle van inschrijving op de vormvereisten;
- 3 toetsing van de geschiktheid van inschrijver aan de uitsluitingsgronden en minimumeisen;
- 4 beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gunningscriteria;
- 5 opmaken proces-verbaal van gunning.

2.6.2 Controle van de inschrijving op de vormvereisten

De Provincie controleert de tijdig binnengekomen inschrijvingen eerst op de vormvereisten van paragraaf 2.5. Als een inschrijving niet voldoet aan deze vormvereisten kan de Provincie deze inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.6.3 Beoordeling op de uitsluitingsgronden en minimumeisen

Vervolgens stelt de Provincie vast of:

- op inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- inschrijver voldoet aan de gestelde minimumeisen op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht.

Als op uw bedrijf uitsluitingsgronden van toepassing zijn of als u niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan sluit de Provincie uw inschrijving uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

2.6.4 Beoordeling op het gunningscriterium

Daarna onderzoekt de Provincie of de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen. Als uw inschrijving aan één of meer eisen niet voldoet dan wordt uw inschrijving niet betrokken in de verdere beoordeling.

Als u wel aan de eisen voldoet, wordt uw inschrijving beoordeeld op basis van het gekozen gunningscriterium.

2.6.5 Gunning

De Provincie besluit op basis van de toetsing aan het gunningscriterium aan welke inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen. Voor deze opdracht is dat de inschrijver met de hoogst behaalde score na de beoordeling van de inschrijving.

Vervolgens deelt de Provincie aan alle inschrijvers op de aanbesteding de gunningbeslissing mee. Mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt.

De Provincie sluit de overeenkomst in ieder geval niet eerder dan na verloop van een periode van 20 dagen na de mededeling van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers. Gedurende deze periode kunnen inschrijvers bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing, op straffe van niet-ontvankelijkheid of verval van recht daartoe. Dit kan door betekening van een dagvaarding in kort geding. De Provincie is bevoegd de gunningsbeslissing te herzien zolang de overeenkomst niet is gesloten.

2.7 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot aan het besluit om de beoogde overeenkomst te ondertekenen de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. Tevens heeft aanbestedende dienst geen verplichting tot gunnen.

2.8 Meldpunt aanbestedingen

De Provincie doet haar uiterste best om de aanbestedingsprocedure zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Naast de mogelijkheid om vragen te stellen tijdens de aanbestedingsprocedure kunnen ondernemers, branche- en belangenorganisaties aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de Provincie in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden. Ook kan worden geklaagd over optreden van de Provincie dat inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit. Klachten over het verloop van de procedure kunnen gesteld worden via meldpuntaanbestedingen@brabant.nl, overeenkomstig de Klachtenregeling aanbesteden Provincie Noord-Brabant 2016.

Het klachtenmeldpunt is een onafhankelijk aanspreekpunt binnen de Provincie dat met een frisse blik de klacht bekijkt en daarover een advies uitbrengt aan de Provincie. Onafhankelijk betekent dat de personen die het klachtenmeldpunt vormen niet direct betrokken zijn (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding. Het klachtenmeldpunt is alleen voor geschillen over aanbestedingsprocedures waarop de Aanbestedingswet van toepassing is. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Provincie anders beslist.

2.9 Communicatie

Wij verzoeken u alle communicatie over onderhavige aanbesteding via de berichtenmodule op het TenderNed platform te voeren. Dit houdt in dat u alle berichten verstuurt vanuit uw TenderNed account. Ook alle berichtenverkeer vanuit de Provincie Noord-Brabant zal via deze berichtenmodule verlopen. Telefonisch gestelde vragen worden niet in behandeling genomen zonder dat deze door Inschrijver schriftelijk c.q. digitaal zijn bevestigd via het TenderNed platform.

De Provincie staat niet toe dat u op andere wijze dan in paragraaf 2.2 beschreven met medewerkers van de Provincie over de aanbesteding communiceert. Beïnvloeding, op welke manier dan ook, van bij de aanbesteding betrokken medewerkers, leidt in beginsel tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.

2.10 Akkoord met procedurele eisen en inschrijvingseisen

Door inschrijving gaat u akkoord met de gestelde procedurele eisen en de eisen die de Provincie stelt aan de inschrijving.

2.11 Planning van de aanbesteding

Data	Omschrijving
31 maart 2025	Aankondiging van de aanbesteding verzonden naar www.tenderned.nl
14 april 2025, 11:00	Uiterlijke inleverdatum van vragen naar aanleiding van het beschrijvend document
28 april 2025	Verzending van de eerste nota van inlichtingen naar aanleiding van de vragen
9 mei 2025, 10:00	Uiterlijke inleverdatum van vragen naar aanleiding van de eerste nota van inlichtingen
23 mei 2025	Verzending tweede nota van inlichtingen naar aanleiding van de vragen
6 juni 2025, 10:00	Uiterste datum ontvangst inschrijvingen
23 tot en met 25 juni 2025	Demonstratie Use-cases
30 juni tot en met 2 juli 2025	Proof of Concept
11 juli 2025	Mededeling voorlopige gunningsbeslissing
11 juli 2025 tot 1 augustus 2025	Uitvoeren audit ten behoeven van verificatie (paragraaf 4.2.12.)
1 augustus 2025	Verstrijken termijn van 20 dagen na verzending gunningsbeslissing
4 augustus 2025	Contracteren/ definitieve gunning
5 augustus 2025	Start Implementatie
1 september 2025	Publicatie gunning (TenderNed)

data zijn indicatief en onder voorbehoud

2.12 TenderNed

2.12.1 Gebruik TenderNed

Mocht u problemen ondervinden in het gebruik van TenderNed dan heeft TenderNed een eigen Servicedesk die u kunt raadplegen. Via de TenderNed Servicedesk kunt u ondersteuning verwachten in het:

- gebruik van de inlog- gegevens
- gebruik van TenderNed;
- oplossen van storing/problemen met betrekking tot TenderNed.

De Servicedesk van TenderNed is te bereiken via telefoonnummer 0800-8363376 of via servicedesk@TenderNed.nl

2.12.2 e-Herkenning

Om een nieuwe onderneming in TenderNed te kunnen registreren is een e-Herkenningsmiddel nodig. De registratie van buitenlandse ondernemingen verloopt nog via TenderNed zelf, omdat e-Herkenning voor hen niet beschikbaar is. Met een e-Herkenningsmiddel is het mogelijk om zowel gebruiker als onderneming in één keer te registreren. TenderNed adviseert ondernemingen tijdig een e-Herkenningsmiddel aan te schaffen, zodat zij geen hinder ondervinden bij deelname aan een aanbesteding. Voor meer informatie over het gebruik van TenderNed met e-Herkenning kunt u terecht bij de Servicedesk van TenderNed.

3 Geschiktheid van het bedrijf van de inschrijver

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk heeft betrekking op de persoonlijke situatie van inschrijver. In artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 staan de door de Provincie te hanteren uitsluitingsgronden opgesomd. In paragraaf 3.2 is aangegeven hoe de Provincie met deze uitsluitingsgronden zal omgaan.

De geschiktheid van Inschrijver om gedurende de contractperiode de opdracht uit te voeren, wordt bepaald aan de hand van minimum eisen ten aanzien van de economische en financiële draagkracht en de technische bekwaamheid.

Inschrijver dient te voldoen aan de door de Provincie gevraagde geschiktheidseisen en de daarbij behorende dan wel gevraagde verklaringen (in de paragrafen 3.3 t/m 3.7). Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie TenderNed) geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan het gestelde in de paragrafen 3.3 t/m 3.7.

Van de inschrijver aan wie de Provincie voornemens is de opdracht te gunnen, zal de Provincie overlegging van de bewijsstukken en/of ondertekende verklaringen vorderen als voorwaarde voor het definitief gunnen van de opdracht. Indien de winnende Inschrijver hiertoe niet in staat is, zal de Inschrijving ter zijde worden gelegd en zal, voor wat betreft de overige Inschrijvingen, een herberekening op basis van de vooraf bekend gemaakte gunningscriteria plaatsvinden. Vervolgens zal aan de alsdan winnende inschrijver (voorlopig) worden gegund, na overlegging van de door de Provincie opgeëiste bewijsstukken en/of rechtsgeldig ondertekende verklaringen.

De Provincie kan de door inschrijver in het kader van deze aanbesteding verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren. Het onjuist verstrekken van informatie en/ of invullen van de formulieren kan door de Provincie worden aangemerkt als het afleggen van valse verklaring en kan leiden tot uitsluiting van de verdere deelname aan de aanbesteding.

Indien inschrijver niet voldoet aan de geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden, wordt de inschrijving terzijde gelegd. De betreffende Inschrijver komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking.

3.2 Uitsluitingsgronden

De Provincie wenst uitsluitend zaken te doen met ondernemingen waarvan de integriteit vaststaat.

Ten bewijze dat een inschrijver niet in een van de omstandigheden vermeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 verkeert, ontvangt de Provincie van u het rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals opgenomen in TenderNed op

grond waarvan kan worden gesteld dat gronden voor uitsluiting niet op de Inschrijver van toepassing zijn.

De aanbestedende dienst heeft bij Deel I van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de gegevens van de aanbesteding en aanbestedende dienst ingevuld. Daarnaast zijn de voor deze opdracht relevante uitsluitingsgronden geselecteerd in Deel III.

De inschrijver dient het formulier in en/of aan te vullen voor Deel II III, IV en VI, en de verklaring te ondertekenen.

Van de inschrijver aan wie de Provincie voornemens is de opdracht te gunnen, zal de Provincie overlegging van bewijsstukken, als bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet, met betrekking tot de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 vorderen. (zie paragraaf 3.1). De bewijsstukken dienen binnen 6 werkdagen na het verzoek daartoe aangeleverd te worden.

Bewijsstukken betreffende Uitsluitingsgronden:

- Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Verklaring Belastingdienst nakomen fiscale verplichtingen;
- Uittreksel van de Kamer van Koophandel.

Een aanvraag om de afgifte van een gedragsverklaring aanbesteden wordt ingediend bij de Minister van Veiligheid en Justitie door degene omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd of door een vertegenwoordiger van de rechtspersoon omtrent wiens gedrag een verklaring wordt gevraagd.

Dienst Justis is de uitvoeringsinstantie die namens de Minister van Veiligheid en Justitie de aanvraag in ontvangst neemt en behandelt. Zie voor meer informatie www.justis.nl.

De gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar op het moment van sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Indien u als Inschrijver nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden, verklaring belastingdienst of uittreksel van de Kamer van Koophandel dan is het advies om deze voortijdig aan te vragen. Dit i.v.m. de verwachte lange levertijd.

De verklaring belastingdienst en het uittreksel van de Kamer van Koophandel mogen niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van sluitingsdatum van de Inschrijvingen.

Inschrijving door een combinatie en inzet van onderaannemers:
Indien wordt ingeschreven als combinatie dient ieder lid van die combinatie te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en de daarbij behorend Uniform Europees Aanbestedingsdocument in

deze paragraaf. Voor elke combinant dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij inschrijving toegevoegd te worden.

Indien Inschrijver een beroep doet op een onderaannemer voor het voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht, dan wel technische en beroepsbekwaamheid dan dient deze onderaannemer eveneens te voldoen aan de voorschriften m.b.t. de uitsluitingsgronden en het daarbij behorende Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deze paragraaf. Voor elke onderaannemer dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij inschrijving toegevoegd te worden

3.3 Wet Bibob

Om te voorkomen dat de overheid met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, behoudt de Provincie zich het recht voor om een Bibob-onderzoek conform de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). Voor meer informatie omtrent de Wet Bibob verwijzen wij u naar bijlage C.

3.4 Financiële en Economische draagkracht van Inschrijver

3.4.1 Financiële en Economische draagkracht

De Inschrijver kan zijn financiële en economische draagkracht aantonen door:

- het overleggen van een bewijs van een verzekering tegen bedrijfsrisico's conform het gestelde in de ARBIT 2022 artikel 29.

Bewijsmiddelen hiervoor worden na gunning opgevraagd.

3.5 Technische bekwaamheid

De technische bekwaamheid van Inschrijvers kan worden aangetoond aan de hand van: referenties en kwaliteitszorg- en borging.

3.5.1 Referenties

Door rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voldoet Inschrijver aan het volgende:

Door middel van één referentie per kerncompetentie toont Inschrijver aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot onderhavige aanbesteding. Inschrijver dient middels het overleggen van (een) referentie(s) aan te tonen dat voldaan wordt aan onderstaande geschiktheidseisen.

De referenties dienen gedurende de afgelopen drie jaren te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf sluitingsdatum van Inschrijving). De gevraagde referentieprojecten behoeven niet naar aard, hoeveelheid of omvang en het doel van de uitgevraagde opdracht gelijk te zijn, maar wel op onderdelen van de opdracht vergelijkbaar. Meer in het bijzonder dient de betreffende kerncompetentie wel direct uit aangeleverde referenties te herleiden zijn. Een referentieopdracht behoeft niet afgerond te zijn, mits deze referentieopdracht minimaal 1

jaar in uitvoering is. Voor kerncompetentie 1 geldt dat de opdracht wel afgerond dient te zijn.

In deze aanbesteding zijn de volgende kerncompetenties m.b.t. de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid relevant:

1. Inschrijver heeft ervaring met het implementeren, inclusief opleiden van eindgebruikers, van een SaaS oplossing SMT binnen een overheidsorganisatie met minimaal 1.300 front-end users (doen van aanvragen en meldingen) en 150 back-end users (behandelaars van aanvragen en meldingen).
2. Inschrijver heeft ervaring met het migreren van data van de ene SMT naar een andere SaaS oplossing SMT binnen een overheidsorganisatie* met minimaal 1.300 front-end users (doen van aanvragen en meldingen) en 150 back-end users (behandelaars van aanvragen en meldingen).
3. Inschrijver heeft het applicatie beheer en onderhoud uitgevoerd voor een SaaS oplossing SMT met minimaal 15.000 reserveringen en 13.000 meldingen per jaar.
4. Inschrijver heeft ervaring met een organisatie die in beweging is naar een regie organisatie en ondersteuning hiervan op het gebied van Service Management.

* Bedoeld worden de instanties zoals opgenomen in het Register van overheidsorganisaties, dus gemeente, ministerie, maar ook zelfstandige bestuursorganen

Inschrijver dient de verklaring, zoals opgenomen in bijlage 4, per referentie in objectieve bewoordingen in te vullen en deze toe te voegen aan de Inschrijving. Niet eerder dan de voorlopige gunning dient de verklaring tevens door de referenten te worden ondertekend. De contactpersonen van de referentieverstrekkende organisaties dienen zonder tussenkomst van de inschrijver benaderd mogen worden.

3.5.2 Informatiebeveiliging

Inschrijver dient te beschikken over een informatiebeveiligingscertificaat op basis van de norm ISO-27001 "Informatiebeveiliging" dat betrekking heeft op de aard van de leveringen en de diensten als omschreven in dit document of een daarmee vergelijkbaar certificaat, afgegeven door een instituut binnen de EU; dit naar oordeel van de Provincie. Andere bewijzen voor een gelijkwaardig kwaliteitsborgingsysteem worden aanvaard indien de ondernemer het certificaat niet binnen de gestelde termijn van 6 werkdagen kan overleggen. Hierbij dient inschrijver redenen die hem niet aangerekend kunnen worden voor het niet tijdig beschikken over het certificaat aan te worden geven. Daarnaast dient inschrijver te bewijzen dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van de informatiebeveiliging aan de normen voldoen.

Dit certificaat moet zijn afgegeven door een certificatie-instelling, die daartoe is erkend door een accreditatieinstelling. Een, op aanvraag

van aanbestedende dienst, te overleggen kopie van een certificaat moet door inschrijver zijn gedateerd en gewaarmerkt.

Indien inschrijver een gelijkwaardig gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem heeft, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001, dient inschrijver naast het certificaat van de gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001 systeem.

Indien inschrijver een combinatie betreft dient aan de informatiebeveiligingscertificering worden voldaan door alle combinanten. Inschrijver verklaart door het ondertekenen en toevoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan deze geschiktheidseis te voldoen.

Indien inschrijver een beroep doet op een onderaannemer in het geval zoals omschreven in 3.2 dient die onderaannemer ook te voldoen aan de informatiebeveiliging certificering. Inschrijver en onderaannemer verklaren door het ondertekenen en toevoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan deze geschiktheidseis te voldoen.

3.6 Bewijsmiddelen geschiktheidseisen

Van de Inschrijver aan wie de Provincie voornemens is de opdracht te gunnen, zal de Provincie overlegging van bewijsstukken voor de gestelde minimum eisen ten aanzien van de economische en financiële draagkracht en de technische bekwaamheid vorderen (zie paragraaf 3.4 en 3.5). De bewijsstukken dienen binnen 6 werkdagen na het verzoek daartoe aangeleverd te worden.

Bewijsstukken betreffende uitsluitingsgronden:

- Verzekeringcertificaat;
- ISO 27001 certificaat en State of compliancy.

3.7 Geschiktheid en beroep op derden

Inschrijvers kunnen zich voor het aantonen van hun financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid (onder paragraaf 3.4), beroepen op de bekwaamheid en de referenties van een derde (lid van een combinatie, onderaannemer(s) en of groepsmaatschappijen). Indien dit van toepassing is op de situatie van de Inschrijver, dient Inschrijver dit aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Deel II / C (zie TenderNed).

4 Gunning

4.1 Beoordeling van de inschrijving (gunningscriteria)

De Provincie beoordeelt deze aanbesteding op basis van de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). EMVI is de verzamelnaam voor 3 gunningscriteria: beste prijs-kwaliteitverhouding (beste pkv/bpkv), levenscycluskosten (laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit) en laagste prijs. De Provincie hanteert bij deze aanbesteding het gunningscriterium:

- 'beste prijs-kwaliteitsverhouding '

Daaronder hanteert de Provincie de subgunningscriteria opgenomen in de tabel met het daarbij horende maximaal te behalen aantal punten per subgunningscriteria:

	Criterium	Maximaal te behalen aantal punten
1	Programma van wensen	10
2	Aangeboden product	10
3	Implementatie	15
4	Demonstratie van use cases	30
5	Prijs/tarief	25
6	Proof of concept	10
	Totaal	100

Voor elk subgunningscriterium kent de Provincie een score (percentage) conform het bijhorende beoordelingskader per subgunningscriterium toe. Het percentage wordt toegepast op het maximaal te behalen aantal punten per gunningscriterium.

Aan de inschrijver die na beoordeling het hoogste puntenaantal behaalt, wordt de opdracht gegund. Als meer dan één inschrijver met eenzelfde puntenaantal op de eerste plaats eindigt, komt de inschrijver in aanmerking die het hoogst scoorde op het criterium Demonstratie van use cases. Indien deze score gelijk is, komt de inschrijver die het hoogst scoorde op het onderdeel prijs, indien ook deze score gelijk is, komt de inschrijver die het hoogst scoorde op het onderdeel implementatie in aanmerking voor gunning. Indien al deze scores gelijk zijn wordt tussen de gelijk geëindigde inschrijvers geloot.

4.2 Uitwerking subgunningscriteria

Hieronder volgt per subgunningscriterium een nadere toelichting.

4.2.1 Kwaliteitscriterium 1: Programma van wensen

In het programma van wensen heeft de Provincie specifieke wensen opgenomen. Inschrijver dient in het Programma van Wensen (zie bijlage G Programma van Wensen) per wens aan te geven of hij aan de desbetreffende wens invulling gaat geven, door het invullen van 'Ja' of 'Nee' in kolom F. Bij elke wens staat in het Programma van Wensen in

kolom E 'waarde' het aantal punten dat aan de verschillende wensen is toegekend.

Beoordeling

Het maximaal totaal aantal punten voor de wensen is opgenomen in het programma van wensen. Indien u in kolom F, 'Ja' invult, geeft u in kolom G een aanvullende toelichting. Als u aan de wens voldoet, wordt het aantal punten van deze wens toegekend. Bij een 'Nee', oplossing voldoet niet aan de wens, worden nul punten toegekend.

Wensen waarbij door inschrijver 'Ja' is geselecteerd maken onderdeel uit van de inschrijving. Kosten die voortkomen uit het voldoen aan de wensen dienen daarom in de inschrijfprijs, in te vullen in het prijzenblad, verwerkt te zijn. Aanvullende facturatie voor dit onderdeel anders dan de opgenomen prijzen in het door inschrijver ingediende prijzenblad is niet mogelijk.

Het maximaal aantal punten voor dit subgunningscriterium is 10. De behaalde score per inschrijver wordt berekend door de volgende formule:

Behaalde score gunningscriterium 1 = (Behaald aantal punten / maximaal te behalen punten) x 10.

De score wordt afgerond op twee decimalen.

4.2.2 Kwaliteitscriterium 2: Aangeboden product

Welke SMT biedt inschrijver aan?

Inschrijver dient in te gaan op de volgende onderdelen:

- Waarom de aangeboden SMT aansluit bij de opdracht (zoals beschreven in hoofdstuk 5) met het oog op inzet op zowel ICT als Facilitair en de mogelijkheid meer afdelingen onder te brengen in de SMT?
- Hoe de SMT en uw organisatie aansluit op de visie van de Provincie (omschreven in hoofdstuk 5). Waarbij minimaal aandacht is voor het samenwerken met de Provincie en andere leveranciers van de Provincie waar u gedurende de uitvoering van de opdracht mee in aanraking komt. Daarnaast dient minimaal in te worden gegaan op hoe de Provincie wordt ondersteund met het oog op het feit dat de Provincie nog niet op alle gebieden en processen volledig volwassen is.
- Hoe pro activiteit en efficiëntie verweven is in uw SMT.
- Uw roadmap voor de komende jaren.

Doelstelling

De provincie wil een SMT en partner die invulling geven en mee kunnen bewegen in de visie van de Provincie, zoals omschreven in hoofdstuk 5. Het SMT dient organisatie breed ingezet te kunnen worden, dat betekent

dat de SMT niet alleen op IT of facilitair is gericht maar dat het SMT alle afdelingen gedegen en gericht kan ondersteunen.

Het antwoord op de vraag dient te voldoen aan de onderstaande eis: Maximaal 4 pagina's A4 (schema's, tabellen en figuren worden meegeteld). Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 4 pagina's beoordeeld. Bijlagen en links zijn niet toegestaan.

4.2.3 Kwaliteitscriterium 3: Implementatie

De Provincie wil weten hoe de inschrijver invulling gaat geven aan de implementatie. Hiervoor vraagt de Provincie van de inschrijver een implementatieplan.

Het eerste uitgangspunt bij de implementatie is **minimale impact op de gebruikers** waarbij het behoud van één portaal en zo min mogelijk verstoring van de dienstverlening vooropstaat. Met het behoud van één portaal wordt bedoeld dat de eindgebruikers gedurende het gehele implementatietraject toegang behouden tot één centraal portaal voor het aanmaken en bekijken van meldingen. Zo min mogelijk verstoring van de dienstverlening houdt in dat het implementatieplan dient te zorgen voor zo min mogelijk verstoring voor zowel front-end als back-end gebruikers.

Het tweede uitgangspunt betreft **continuïteit van de digitale SMT-dienstverlening** wat voor de Provincie betekent dat gedurende de implementatie de dienstverlening vanuit de SMT voor de gebruikers voortgang heeft.

Inschrijver dient hierbij minimaal in te gaan op de volgende onderdelen:

- Een gefaseerde opbouw van het traject op hoofdlijnen ook met het oog op acceptatie en betaling.
- Een globale planning voor de implementatie, waarin de doorlooptijden en mijlpalen en wie hierbij welke rol heeft, zijn opgenomen.
- Wie onderdeel zijn van de projectorganisatie bij de inschrijver en wat de inschrijver van de projectorganisatie van de Provincie en eventueel andere leveranciers verwacht.
- Wat wordt gezien als (project)risico's en hoe die worden beheerst.
- Fasen van ontwerp: Hoe ziet het ontwerpproces eruit, welke stakeholders zijn van belang om te komen tot een goedgekeurd ontwerp met een functioneel-technische inrichting, aangevuld met een beschrijving van koppelingen.
- Datamigratie: wat moet er gebeuren om de data te migreren van de huidige SMT (waarvan de context in hoofdstuk 5 is geschetst) van de Provincie naar de nieuwe omgeving? Migratie betreft de in gebruik zijnde objecten / producten / ruimten, lopende meldingen (zoals bestellingen en reserveringen), changes, incidenten en

problems. Daarnaast dient de Kennisbank te worden gemigreerd en de historie van verstoringen op de nog in gebruik zijnde objecten/producten.

- Op welke wijze inschrijver de implementatie inricht voor processen die een diversiteit hebben aan uitwerking in details? Onderstaande processen zijn processen die op een hoger detailniveau zijn uitgewerkt. De Provincie heeft de verwachting dat deze processen als eerst geïmplementeerd worden:
 - o Asset & Configuration Management
 - o Incident Management
 - o Problem Management
 - o Change Management
 - o Request Fulfillment
 - o Reserveringsbeheer
 - o Bestellingen en voorraadbeheer
- Testen: hoe wordt er gekomen tot een omgeving die getest is op correcte werking en die voldoet aan de gestelde eisen?
- Welke activiteiten worden uitgevoerd zodat de nieuwe omgeving in gebruik genomen kan worden?
- Welke trainingsactiviteiten voor back-end gebruikers en functioneel beheerder worden aangeboden?
- Hoe wordt de adoptie van de nieuwe omgeving door front-end gebruikers bevorderd, welke trainingsactiviteiten worden verzorgd en welke ondersteuning wordt geboden voor een soepele overgang?
- Op welke wijze wordt een gecontroleerde livegang gerealiseerd?
- Hoe worden incidenten en escalaties gedurende de implementatie opgepakt?
- Op welke wijze wordt de overdracht verzorgd naar beheer/support en hoe dit wordt ingericht conform de gemaakte afspraken in het SLA/DAP?
- Hoe worden onverhoopte incidenten en escalaties ná livegang afgehandeld?
- De inschrijver wordt gevraagd aan te geven hoe deze minimale impact wordt gerealiseerd.

Doelstelling

Met deze vraag wil de Provincie aan de hand van het implementatieplan beoordelen in welke mate inschrijver een zorgvuldige, realistische implementatie uitvoert voor deze opdracht, waarbij inschrijver een proactieve, leidende rol heeft.

Het implementatieplan dient te voldoen aan de onderstaande eis: Maximaal 6 pagina's A4 voor het implementatieplan (schema's, tabellen en figuren worden meegeteld) en maximaal 1 A4 voor de planning. Als het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste 6 pagina's van het implementatieplan of eerste pagina van de planning beoordeeld. Bijlagen en links zijn niet toegestaan.

4.2.4 Beoordeling gunningscriteria 2 en 3

U dient voor subgunningscriterium 2 en 3 een beschrijving te geven zoals gevraagd per subgunningscriterium.

Een beoordelingsteam kent de scores toe aan de inschrijvingen die ter beoordeling voorliggen. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie leden. De inkoopadviseur zit de bijeenkomsten van het beoordelingscomité voor, maar kent zelf geen beoordeling toe.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de kwalitatieve subgunningscriteria individueel en kent één score toe per subgunningscriterium. Na deze individuele beoordeling vindt een plenaire sessie plaats met alle beoordelaars, waarin de scoreresultaten worden doorgenomen en in consensus de score per subgunningscriterium wordt bepaald.

De beoordeling van de antwoorden op de kwaliteitscriteria 2 en 3 vindt plaats met behulp van onderstaande tabel met waarderingen:

Omschrijving	Toe te kennen punten GC2 (max: 10 punten)	Toe te kennen punten GC3 (Max 15 punten)
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk zeer relevant, toepasselijk en uitstekend beschreven antwoord opgesteld voor alle onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is SMART en compleet uitgewerkt. Daarnaast bevat het antwoord meerdere elementen die de provincie zeer grote meerwaarde bieden.	10	15
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed beschreven antwoord opgesteld voor alle onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is SMART uitgewerkt. Daarnaast bevat het antwoord elementen die de provincie meerwaarde bieden.	7	11
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk relevant, toepasselijk en prima beschreven antwoord opgesteld voor de meeste onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is redelijk SMART en compleet uitgewerkt. Daarnaast bevat het antwoord meerdere elementen die de provincie beperkte meerwaarde bieden.	4	7
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een inhoudelijk in beperkte mate relevant en toepasselijk antwoord opgesteld voor de meeste onderdelen van het subgunningscriterium. Het subgunningscriterium is in beperkte mate SMART en compleet uitgewerkt. Het antwoord bevat geen elementen die de provincie meerwaarde bieden.	2	3
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver een onvoldoende inhoudelijk relevant en/of een incompleet antwoord gegeven. Het antwoord op het kwaliteitscriterium is onvoldoende SMART beschreven. Het antwoord leidt tot onzekerheden dan wel risico's voor aanbestedende dienst.	Onvoldoende	Knock-out

Indien op één van de onderdelen een knock-out wordt gescoord door een inschrijving wordt deze inschrijving ter zijde gelegd en komt niet meer in aanmerking voor gunning.

4.2.5 Kwaliteitscriterium 4: Demonstratie van use cases

Elke inschrijver die geen knock-out heeft behaald bij gunningscriterium 2 of 3 wordt uitgenodigd voor het geven van een demonstratie. Inschrijver toont tijdens de demonstratie de werking van de SMT aan, aan de hand van 8 use-cases. Deze use cases zijn zorgvuldig opgesteld om de Provincie inzicht te geven in de wijze waarop de SMT invulling kan geven aan de functionele en operationele behoeften, met aandacht voor verschillende aspecten zoals selfservice, incidentbeheer, CMDB, rapportages en samenwerking met externe leveranciers.

Het demonstreren van de use cases biedt de inschrijver de mogelijkheid om de aangeboden SMT in actie te tonen en aan te tonen hoe deze invulling kan geven aan de uitdagingen van de Provincie. De use-cases betreffen (met aangegeven maximale duur van de demonstratie van de betreffende use-case):

1. Asset & Configuration Management
2. Ruimte, voorzieningen en reserveringsbeheer
3. Bestellingen en voorraadbeheer
4. Self Service Portal
5. Incident Management
6. Change management
7. Service Delivery Management - Regie
8. Rapportages en dashboards

Deze use-cases zijn verder uitgewerkt in bijlage H.

Voor de demonstratie en toelichting heeft de Provincie per inschrijver 4 uur gereserveerd op locatie bij de Provincie. De 4 uur worden als volgt ingevuld (pauzes niet opgenomen):

1. 5 minuten: introductie organisatie
2. 190 minuten: demonstratie van de use cases
3. 25 minuten: beantwoording van eventuele vragen.

De demonstraties zijn gestructureerd om een efficiënte en duidelijke evaluatie van de functionaliteiten van de SMT mogelijk te maken. Elke inschrijver krijgt een tijdslot waarin zij de verschillende use cases achtereenvolgens zullen demonstreren. Om de demonstraties gestructureerd en vergelijkbaar te houden, dient de volgorde van de use-cases (1 t/m 8) zoals beschreven gehanteerd te worden. De demonstraties zullen worden geleid door een vertegenwoordiger van de inschrijver.

Regels voor de demonstraties:

1. **Focus op functionele oplossingen:** Inschrijver dient zich te houden aan de gegeven functionele beschrijvingen én mogen extra functionaliteiten demonstreren die gerelateerd zijn aan de gevraagde use case of binnen de aanbieding van inschrijver vallen.

2. **Geen aanpassingen tijdens de demo:** Alle configuraties en instellingen dienen vooraf voorbereid te zijn. Aanpassingen aan de tool tijdens de demonstraties zijn alleen toegestaan om de mogelijkheden en flexibiliteit van de tool aantoonbaar te maken.
3. **Vragen en verduidelijkingen:** De beoordelaars kunnen tijdens de demo vragen stellen om de functionaliteit beter te begrijpen, maar deze vragen zullen niet leiden tot verlenging van de tijd voor de use case.

De sessies zullen plaatsvinden op 23 en 24 juni 2025. In de betreffende ruimte is een scherm aanwezig. Inschrijver moet een eigen laptop gebruiken voor de demonstratie en kan middels een usb-c of usb aansluiting zijn laptop verbinden met het scherm.

LET OP: U bent zelf verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en dient er zelf voor te zorgen dat alle onderdelen aan de orde komen. Indien een onderdeel niet behandeld is dan ontvangt u voor het betreffende onderdeel geen punten.

4.2.6 Beoordeling subgunningscriterium 4 demonstratie van use cases

De demonstraties worden beoordeeld door een beoordelingsteam bestaande uit minimaal drie leden. Deze leden hebben een relatie tot de SMT en betreffende use-case vanuit hun rol of functie binnen de Provincie. Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt elke use case separaat conform onderstaand beoordelingskader met één score. Per use-case wordt het gemiddelde van de individuele scores berekend door middel van het totaal gegeven aantal punten per use case te delen door het aantal beoordelaars. Dit bepaalt de score per use case.

Omschrijving	Toe te kennen aantal punten
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver de use-case laten zien waarbij uitstekend invulling wordt gegeven aan de functionele vraag van de use-case en de uitgangspunten en specifieke elementen genoemd in de use-case. Daarnaast heeft inschrijver met de use-case een meerwaarde voor de Provincie en de onderhavige opdracht aangetoond.	3,75
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver de use-case laten zien waarbij goed invulling wordt gegeven aan de functionele vraag van de use case en de uitgangspunten en specifieke elementen genoemd in de use-case.	2,25
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver de use-case laten zien waarbij voldoende invulling wordt gegeven aan de functionele vraag van de use case en de uitgangspunten en specifieke elementen genoemd in de use-case.	1
Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft inschrijver de use-case laten zien waarbij onvoldoende invulling wordt gegeven aan de functionele vraag van de use case en/of de uitgangspunten en specifieke elementen genoemd in de use-case.	0

Voor elke use-case kan maximaal 3,75 punten worden gescoord.
Wanneer alle use-cases van de inschrijver zijn beoordeeld ~~en een score in~~

~~consensus is bepaald per use case~~ worden de behaalde scores voor de use cases opgeteld en geeft daarmee de totaalscore voor gunningscriterium 4.

4.2.7 Kwaliteitscriterium 5: Prijs/tarief

Inschrijver dient de gevraagde prijzen op te geven in het bijgevoegde prijzenblad in bijlage 5.

In dit prijzenblad zijn drie tabbladen opgenomen. Inschrijver dient alle drie de tabbladen in te vullen.

Bij de opgegeven prijzen zitten alle in de inschrijving genoemde leveringen en diensten. Hierbij horen ook het uitvoeren van de dienstverlening conform SLA (bijlage K), het voldoen en invulling geven aan het programma van eisen, de toezeggingen in het programma van wensen en andere zaken voor de levering en dienstverlening van de SMT zoals, maar niet uitsluitend, overleggen, administratie en andere noodzakelijke kosten die nodig blijken te zijn voor een goed functioneren van geleverde producten en diensten.

Tabblad 1:

In het eerste tabblad wordt een prijs gevraagd voor de implementatie. Dit zijn eenmalige kosten voor de gehele implementatie van het SMT.

In hetzelfde tabblad worden de jaarlijkse kosten in de vorm van de licentiekosten uitgevraagd per user per jaar. Vervolgens wordt voor de vergelijkingsprijs deze kosten maal het aantal gebruikers gedaan en vervolgens maal 8 in het kader van de duur van de overeenkomst.

De op te geven prijzen voor de jaarlijkse kosten hebben als uitgangspunt de volgende gebruikersaantallen:

Type gebruiker	Omschrijving	Aantal
Front-end users	Medewerkers die via de SSP aanvragen kunnen doen en meldingen kunnen maken	2.300
Back-end users	Medewerkers die toegang hebben tot de achterkant van de tool om meldingen en aanvragen te kunnen behandelen	300
Back-end secretarieel	Medewerkers (secretarieel) met meer rechten op boeken van specifieke ruimtes en toevoegen van catering	100
Beheerders	Medewerkers die volledige controle hebben in de tool.	4

Tabblad 2:

In tabblad 2 wordt inschrijver gevraagd tarieven te prijzen voor een viertal functies die de Provincie verwacht in te zetten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze tarieven zijn bindend indien de Provincie een aanvullende opdracht willen laten uitvoeren of als er sprake is van meerwerk (conform ARBIT-2022). Het genoemde aantal fictieve uren is ter

indicatie en ten behoeve van de weging van de verschillende functies. Aan deze fictieve uren zijn geen rechten te ontleen door inschrijvers.

Tabblad 3:

Inschrijver dient tabblad 3 van het prijsblad (bijlage 5) eveneens in te vullen. Hierin dient inschrijver een open begroting van de implementatiekosten op te geven. Het eindbedrag van de open begroting dient gelijk te zijn aan cel E25 van het eerste tabblad.

4.2.8 Beoordeling gunningscriterium 5 prijs

Inschrijver dient voor de in het prijsblad (bijlage 5) gespecificeerde onderdelen een prijs op te geven (Tabblad 1, 2 en 3, gele cellen).

De totalen van alle onderdelen, te weten implementatiekosten, licentiekosten en totaal van de uurtarieven worden opgeteld om zo te komen tot de totaal inschrijfprijs.

De score voor de totaal inschrijfprijs wordt berekend op basis van de volgende formule, de laagste totale inschrijfprijs ontvangt de maximale punten voor het onderdeel prijs:

$$Score = < \text{max aantal punten} > - (< \text{maximaal aantal punten} > \times \log_2 \frac{\text{prijs inschrijver}}{\text{laagste prijs}})$$

De score wordt afgerond op twee decimalen. Scores die negatief zijn (lager dan 0) worden afgerond naar 0.

4.2.9 Kwaliteitscriterium 6: Proof of concept (POC)

Alle partijen die na het optellen van de scores voor subgunningscriterium 1 tot en met 5 in aanmerking komen voor gunning stellen de aangeboden omgeving beschikbaar voor de uitvoer van een POC. Partijen die in aanmerking komen voor de gunning zijn de partijen die als eerste zijn gerangschikt nadat de scores voor subgunningscriterium 1 tot en met 5 zijn opgeteld en de partijen die 10 of minder punten verschil hebben met de als eerst gerangschikte partij. Bijvoorbeeld:

Behaalde score per subgunning criterium	1	2	3	4	5	Totaal aantal punten
Inschrijver 1	10	10	10	23	15	68
Inschrijver 2	5	7	15	7	23	57
Inschrijver 3	6	10	5	30	25	76

Uitgaande van bovenstaande situatie worden inschrijver 1 en inschrijver 3 uitgenodigd voor de POC. In tegenstelling tot inschrijver 2 maken zij beide kans om als eerst gerangschikt te worden en daarmee in aanmerking komen voor gunning

Voor de proof of concept worden enkele veel gebruikte processen bij de Provincie doorlopen in de aangeboden SMT. Hierbij worden de volgende functionaliteiten beoordeeld:

Front- end gebruikers:

- Het maken van een melding middels het Self Service Portal;
- Status inzien eigen melding;
- Aanpassen van eigen melding;
- Bestelling plaatsen via de catalogus;
- Het maken van een reservering incl. voorzieningen/catering en het wijzigen/annuleren van een reservering.

Back-end gebruikers:

- Het wijzigen van een melding;
- Toewijzen van een melding aan een afdeling en persoon;
- Accepteren van een melding;
- Melding afhandelen.
- Standaard dashboardmogelijkheden;
- Standaard rapportagemogelijkheden;
- Toekennen en wijzigen van autorisaties;
- Aanmaken en aanpassen van workflows.

Een afvaardiging van gebruikers gaan tijdens de proof of concept zelf werken in de SMT om de gebruiksvriendelijkheid te toetsen en beoordelen. Inschrijver draagt zorg voor een omgeving waarin de medewerkers individueel de genoemde acties/processen kunnen doorlopen. De processen voor de front-end gebruikers worden getoetst door front-end gebruikers en de back-end processen door back-end gebruikers.

Inschrijver is gedurende de proof of concept niet aanwezig. Wel heeft inschrijver een helpdesk beschikbaar waar beoordelaars eventuele vragen kunnen stellen indien de uitvoering van de proof of concept niet lukt.

De proof of concept dient 3 werkdagen beschikbaar te zijn, te weten: 30 juni tot en met 2 juli 2025

4.2.10 Beoordeling gunningscriterium 6: POC

Met behulp van de POC beoordeelt de Provincie de gebruiksvriendelijkheid (intuïtief, gebruiksgemak, helder, overzichtelijk, snel, begrijpelijk, laagdrempelig) van het aangeboden SMT:

Waardering	Omschrijving
10 punten	De proof of concept laat de gevraagde functionaliteiten volledig zien en toont aan dat naar oordeel van de beoordelaar de SMT zeer gebruiksvriendelijk is.
5 punten	De proof of concept laat de functionaliteiten volledig zien en toont aan dat naar oordeel van de beoordelaar de SMT gebruiksvriendelijk is.

0 punten	De proof of concept laat niet alle gevraagde functionaliteiten zien en/of toont aan dat naar oordeel van de beoordelaar de SMT niet gebruiksvriendelijk is.
----------	---

Het gebruiksgemak voor de eindgebruikers is het belangrijkste criterium voor de POC: de mate waarin de aangeboden SMT intuïtief en gemakkelijk te gebruiken is.

De beoordelaars voor de proof of concept geven één score voor de proof of concept per inschrijver. De cijfers van de beoordelaars worden bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars waardoor een gemiddeld cijfer ontstaat. De score wordt afgerond op twee decimalen.

4.2.11 Totaalscore

De scores voor de subgunningscriteria worden bij elkaar opgeteld wat resulteert in de totaalscore per inschrijver. De inschrijver met de hoogste totaalscore komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

4.2.12 Verificatie

Na de voorlopige gunningsbeslissing vindt een verificatie van de gegunde inschrijving plaats. Op basis van een audit wordt geverifieerd of de voorlopig gegunde partij voldoet aan security voorwaarden en BIO compliancy. Indien uit deze verificatie blijkt dat niet wordt voldaan wordt een nieuwe gunningsbeslissing genomen waarbij de als tweede gerangschikte partij in aanmerking komt voor gunning.

5 De opdracht

In dit hoofdstuk wordt de visie op relevante onderwerpen voor de opdracht voor een SMT beschreven. Daarna volgt een opdrachtomschrijving en de context van de SMT voor de Provincie.

5.1 Visie Provincie Noord-Brabant

Samen, slagvaardig en slim

SAMEN: de Provincie wil nadrukkelijker kijken of haar besluiten lokaal draagvlak hebben. Zij wil nauwer samenwerken met alle partijen in Provinciale Staten. Ze zoekt naar nieuwe manieren om ervoor te zorgen dat draagvlak onder de Brabantse bevolking nog meer de basis vormt voor haar besluiten, bijvoorbeeld via internetconsultaties en een correctief referendum.

SLAGVAARDIG: De focus ligt op doen. Als hier lokaal draagvlak voor is, versnelt de Provincie de realisatie van een aantal van onze belangrijke grote projecten.

SLIM: de Provincie zet in op technologische en sociale innovaties. Hierdoor ondersteunt zij niet alleen de Brabantse economie, zij stimuleert ook nieuwe oplossingen voor de maatschappelijke opgaven van vandaag en morgen.

Samenwerking

Dat doet de Provincie niet alleen. Om haar ambities te halen wordt er veel samengewerkt met onder andere gemeenten, het Rijk, Europa en maatschappelijke instellingen.

Kennis en innovatie

Brabant is een Europese topregio op gebied van kennis en innovatie. Het bestuur van de Provincie investeert in Brabant om ook in de toekomst die toppositie te kunnen behouden. Want dankzij die toppositie is Brabant een prachtige provincie om in te wonen en te werken.

Meer informatie over de Provincie is te vinden op www.brabant.nl.

5.2 Visie Provincie Noord-Brabant en IT

De Provincie is een organisatie die constant in beweging is. Deze beweging wordt gevoed vanuit haar visie en ambitie, gestuurd door markt- en maatschappelijke ontwikkelingen, beïnvloed door politieke besluiten en geholpen door technische vernieuwingen. Deze veranderingen hebben sterke invloed op de manier waarop de Provincie kijkt naar ICT en hoe zij e.e.a. vertaalt naar doelstellingen, een bijpassende strategie en het organisatie- en governance model. De Provincie wil ICT en het ICT-landschap slagvaardiger, wendbaarder en veiliger maken voor al haar stakeholders.

Daarom richt de Provincie zich nu en de komende jaren met name op:

- Het naar de Cloud brengen van het applicatielandschap.
- Data gedreven werken en het delen van data met externe samenwerkingspartners, zoals gemeenten, en burgers.
- Het verhogen van de cyberweerbaarheid met aandacht voor privacy door de sterke stijging van cybercriminaliteit.
- De toename van hybride werken: any place, any time.
- Het verbeteren van de verduurzaming van technologie.
- Focus op werken vanuit de Cloud met een gefundeerde keuze voor eigen Azure platform of SaaS-dienstverlening.

De Provincie heeft de afgelopen jaren een snelle ontwikkeling doorgemaakt. Zo is onder andere werken onder architectuur geïnitieerd, ondersteund door de implementatie van Blue Dolphin met het doel inzicht te bewaren en snel te kunnen schakelen bij nieuwe projecten. Voor de belangrijkste dienstengebieden zijn visie en beleidsdocumenten opgesteld. Denk hierbij aan de Cloud Visie en Cloud Governance, inclusief Financial Governance, een Werkplek Visie en het back-up beleid dat inmiddels grotendeels geïmplementeerd is. Daarnaast heeft de Provincie veel aandacht voor de inrichting van maatregelen rondom informatiebeveiliging, waar met inzet van nieuwe tooling de belangrijkste bedreigingen inmiddels worden afgedekt. De Provincie is bezig met het uitbesteden van de SOC/SIEM-dienstverlening. Hierbij wordt een centrale aansturing ingericht voor security en compliance. De SOC-leverancier bepaalt de aansluitvoorwaarden en acties, waaraan alle andere leveranciers moeten voldoen en uitvoering moeten geven.

Om klanten nog sneller te kunnen ondersteunen in hun wensen met migratie naar de MS Azure Cloud, is de Provincie gestart met een Competence Center (CC) wat de onboarding ondersteunt en consultancy biedt.

De Provincie heeft als doel om voor alle dienstengebieden een duidelijke roadmap te hebben waarin zowel Life Cycle Management als toekomstige technologische ontwikkelingen zijn vastgelegd zodat deze ook in de uitvoeringsagenda meegenomen worden. Samen met de ICT-dienstverleners wil de Provincie deze roadmaps opstellen en/of verder ontwikkelen. Met het doel blijvend betrouwbare diensten te leveren. De Provincie is ambitieus en er is nog veel te doen. Vooral op het gebied van het ondersteunen van data integratie en van de koppelingen naar de leveranciers en externe gebruikers. Ook zal binnen de IT-organisatie een verdere professionalisering worden doorgevoerd waar het gaat om de project- en beheeraanpak.

Naast de interne en IT-marktontwikkelingen houdt de Provincie ook rekening met andere factoren, waarvan, voor IT, wellicht een van de belangrijkste is te vinden in de maatschappelijk ontwikkeling: tekort aan gekwalificeerd personeel. De Provincie is een aantrekkelijke werkgever. Op het gebied van IT zien we dat de zeer ervaren IT-specialisten de

voorkeur geven aan werkgevers met continu sterk vernieuwende projecten. En hoewel de Provincie die ook heeft, gaat ook veel aandacht uit naar het borgen van de veiligheid en continuïteit van het IT-landschap. De Provincie werkt hierbij momenteel met een grote externe schil. Hierdoor hebben we juist de benodigde groep specialisten aan boord. De Provincie heeft de ambitie om, zodra duidelijk is welke rollen op de langere termijn nodig zijn, eigen specialisten in dienst te nemen.

De snelle ontwikkelingen, het gebrek aan interne specialisten, de overgang naar Cloud, SaaS en overige as-a-service diensten en de groei van outsourcing van IT-diensten heeft de Provincie overtuigd om de transitie naar een regieorganisatie door te zetten. En gelijktijdig zo veel als mogelijk haar standaard IT-dienstverlening uit te besteden aan gespecialiseerde marktpartijen. Dit maakt dat de Provincie zich kan richten op datgene waaraan ze werkelijk waarde toevoegt: "de business".

Dit zal het IT-landschap en daarmee de Provincie slagvaardiger, wendbaarder en veiliger maken voor al haar stakeholders.

De Provincie wil meer gebruik maken van Clouddiensten in haar IT-landschap om:

- **De focus van IT-dienstverlening te verleggen naar primaire bedrijfsprocessen.**
Dat betekent niet dat er géén oog is voor techniek. De Provincie wil ontzorgd worden op het vlak van operationele taken als onderhoud en dagelijkse monitoring van infrastructuur.
- **Gebruik te maken van de wendbaarheid en schaalbaarheid van de Cloud.**
Door gebruik te maken van de Cloud is de Provincie in staat om de dienstverlening te versnellen en sneller en efficiënter nieuwe mogelijkheden te introduceren.
- **Connectiviteit te bieden naar iedereen:**
Steeds meer derde partijen en overheidsinstanties hebben toegang nodig tot onze data en applicaties. Deze verschillende profielen kunnen het beste ontsloten worden via een publieke connectiviteitsstrategie. Uiteraard dient het veilig en volgens de richtlijnen van de Provincie gebeuren.
- **Autorisatie en authenticatie onder controle te hebben en houden.**
Meerdere wet-, regelgeving en normenkaders (BIO, NIS2) eisen een autorisatieproces waarbij verantwoording afgelegd wordt over verschillende niveaus van toegang. Aan deze richtlijnen wil de Provincie invulling geven door een goed gedefinieerde en geïmplementeerde Instroom-Doorstroom-Uitstroom (IDU) proces voor het managen van de identiteiten en gebruikersaccounts binnen de Provincie.

De Provincie is geen voorloper op het gebied van werken in de Cloud, maar vooral op zoek naar een stabiel Platform. De innovatie ligt vooral op het vlak van uitwisselen van data met externe partijen en het voldoen aan de veiligheidsnormen en wetgeving van de overheid.

5.3 Beleidsuitgangspunten programma facilitaire dienstverlening en Ons Loket

In de volgende opsomming worden de beleidsuitgangspunten van programma facilitaire dienstverlening en Ons Loket omschreven. Ons Loket is de servicedesk van de Provincie.

- "Ons Loket" ontvangt alle standaard (aan)vragen voor de eenheden van het programma bedrijfsvoering.
- Via verschillende bedieningskanalen wordt er gewerkt met eigenaarschap voor de ontvangen (aan)vraag totdat deze afgehandeld óf goed belegd is. Daarbij wordt de beantwoording van de vragen zoveel mogelijk via gestandaardiseerde processen en werkwijzen georganiseerd.
- Complexere (advies)vragen kunnen vanuit de organisatie direct aan de adviseurs worden gesteld. Dergelijke aanvragen blijven aandachtsgedebied voor de integrale adviesteams. Als er een vraag bij Ons Loket komt die gezien de aard voor een adviseur is, wordt deze direct aan de adviseur doorgezet (geen kastje – muur). Binnen Ons Loket is expertise aanwezig om te beoordelen welke adviseur nodig is om een integraal vraagstuk op te pakken.
- Ons Loket voert regie over binnenkomende aanvragen en handelt zoveel mogelijk zelfstandig af. Op het moment dat een melding wordt doorgezet naar een backoffice is de betreffende backoffice verantwoordelijk voor het vervolg van de afhandeling. Monitoring omtrent het afhandelen van de melding vindt nog wel plaats vanuit Ons Loket zodat de prestatie van de gehele keten periodiek gemonitord en gerapporteerd kan worden. Dit biedt handvatten voor alle partners in de bedrijfsvoering keten om de dienstverlening verder te optimaliseren.
- Selfservice voor medewerkers van de PNB bestaat al voor diverse producten en diensten. Daar waar mogelijk en klantvriendelijk zal dit in de toekomst worden uitgebreid.
- Ons loket is een uitvoeringsorgaan en is eigenaar van de procesgang omtrent de meldingen waarbij het acteert op gemaakte beleidstukken en informatie vanuit de backoffice.

5.4 Visie op informatiebeveiliging en privacy

Informatiebeveiliging en de daarmee samenhangend cybersecurity hebben de laatste jaren een grote vlucht genomen. De Provincie onderkent dat in alle opzichten. Informatie moet voldoen aan de BIV-eisen (Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid) en informatiesystemen moeten veilig kunnen worden gebruikt. Niet alleen door provinciale medewerkers, maar ook door samenwerkende

overheden, dienstverleners, burgers en bedrijven die participeren in de informatievoorzieningen van de Provincie. Door het toepassen van kaders, wet- en regelgeving zoals bijvoorbeeld de ISO- en BIO-normeringen bouwt de Provincie aan een veilige omgeving op basis van de onderstaande kernwaarden.

- Beschikbaarheid: het zorg dragen voor het beschikbaar zijn van informatie en informatie verwerkende bedrijfsmiddelen op de juiste tijd en plaats voor de gebruikers;
- Integriteit: het waarborgen van de correctheid, volledigheid, tijdigheid en controleerbaarheid van informatie en informatieverwerking;
- Vertrouwelijkheid: het beschermen van informatie tegen inzage, mutatie en verwijdering. Informatie is alleen toegankelijk voor degenen die hiertoe geautoriseerd zijn.

Deze kernwaarden gelden voor alle processen van de Provincie zodat de informatievoorziening gedurende de hele levenscyclus van informatiesystemen is geborgd. Dit ongeacht de vorm van de technologie en het karakter van de informatie. Informatiebeveiliging binnen de Provincie beperkt zich dus niet alleen tot de IT-omgeving. Het heeft betrekking op alle gebruikers van de provinciale informatie.

De Provincie is NEN-ISO27001 gecertificeerd. De organisatie voldoet daarbovenop ook aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De BIO is een verplicht normenkader opgelegd vanuit de Rijksoverheid en geldt voor overheidsinstanties binnen Nederland zoals bijvoorbeeld rijk, provincies, waterschappen en gemeenten. Bovendien voldoet de Provincie aan de Europese NIS-richtlijn en is in voorbereiding op zijn opvolger NIS2. Bovengenoemde wet-, regelgeving en normenkaders dienen gezien te worden als de pijlers van de Provinciale informatiebeveiliging. Daarnaast heeft de Provincie ook nog te maken met andere wetgevingen en normenkaders of uitvloeisels daarvan zoals bijvoorbeeld de Archiefwet, Wet Digitale Overheid en Forum Standaardisatie.

5.4.1 Gecertificeerde Dienstverlening

Informatiebeveiliging stopt niet bij de provinciale organisatie of bij de aanbesteding. Het maakt in de huidige tijd ook steeds meer deel uit van de bedrijfsvoering van diensten, dienstverleners en ketenpartners van of voor de Provincie. Om deze reden stelt de Provincie eisen aan de inschrijver en de geleverde diensten die onderdeel uitmaken van de keten:

- Inschrijvers en hun onderaannemers zijn NEN-ISO27001 gecertificeerd
- Alle ingezette producten van de inschrijver zijn NEN-ISO27001 gecertificeerd.

- Onderaannemers van de inschrijver die bijdragen aan de diensten die worden verstrekt aan de Provincie zijn NEN-ISO27001 gecertificeerd.

De inschrijver conformeert zich aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en afgeleide wetgeving en/of normenkaders over de volledige scope van geleverde dienstverlening, gedurende de duur van de overeenkomst. De Provincie kan hier gedurende de overeenkomst een audit op uitvoeren. Na een verplichte audit worden geconstateerde afwijkingen in overleg met de Provincie binnen een overeengekomen periode ingevuld.

De inschrijver conformeert zich vanaf de publicatie in de Staatscourant aan de toekomstige NIS2 wetgeving en de daaruit voortvloeiende cyberbeveiligingswet (CBW) voor de scope van geleverde dienstverlening.

5.4.2 Privacy

De Provincie is gegevensverwerker in de zin van de Algemene wet Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat betekent dat zij voor de uitvoering van haar taken als provincie en als werkgever persoonsgegevens verzamelt en verwerkt. Een adequate bescherming van deze persoonsgegevens is uitermate belangrijk. Burgers, personen uit samenwerkende organisaties en provinciale medewerkers hebben recht op een maximale bescherming van hun persoonsgegevens. De Provincie voldoet dan ook aan de actuele wetgeving en voorschriften zoals gesteld in de AVG. Dat betekent dat belanghebbenden van de Provincie mogen verwachten dat zij persoonsgegevens op een rechtmatige, behoorlijke en transparante manier, conform de AVG verwerkt. Dat geldt ook voor alle derde partijen die diensten leveren aan de Provincie waarbij zij persoonsgegevens verwerken en waarvoor verplicht ze een verwerkersovereenkomst hebben getekend.

5.4.3 Scope

Tot de scope van informatiebeveiliging en privacy behoort: Het inrichten en onderhouden van de dienstverlening conform de geldende wet -en regelgeving en normenkaders op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

- Het inrichten en onderhouden van de IT-infrastructuur conform de geldende wet- en regelgeving en normenkaders op het gebied van informatiebeveiliging en privacy en/of uitvloeisels van andere van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- Het continu veilig houden van de Provincie cloud platform.
- Inrichten en uitvoeren van de dienstverlening conform de AVG-richtlijnen.
- Een integratie, dan wel een samenwerking, met andere provinciale dienstverleners op het gebied van security, met name de SIEM/SOC-dienstverlener.

5.4.4 Verwachtingen

Om de hierboven beschreven visie te bereiken verwacht de Provincie ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy het volgende:

De inschrijver is verantwoordelijk voor een adequate en passende inrichting en het actief onderhouden van alle securitycomponenten binnen de verschillende (gecontracteerde) omgevingen die onderdeel uitmaken van de provinciale IT-infrastructuur. Van de inschrijver wordt verwacht dat hij volledig transparant is ten aanzien van de beveiligingsstatus en -updates van de systeemconfiguratie. Software is altijd voldoende up-to-date en ligt in lijn met het kwetsbaarhedenmanagement zoals dat wordt voorgeschreven door de Provincie of de verantwoordelijk inschrijver. Security incidenten en externe dreigingen worden vroegtijdig ontdekt, gemeld en met passende maatregelen beantwoord. Er wordt proactief onderzoek gedaan naar risico's en dreigingen binnen het verantwoordelijk domein van de inschrijver. De inschrijver mitigeert op basis van risico gebaseerde informatiebeveiliging. Aanvullend dient de inschrijver nadrukkelijk (pro-)actief mee te bewegen in veranderende eisen vanuit de Provincie en/of wet- en regelgeving gedurende de looptijd van het contract. Hieronder valt het proactief adviseren van de Provincie ten aanzien van risico's en nieuwe oplossingen.

Inschrijver deelt alle relevante (systeem-)informatie met de Provincie of met een door de Provincie aangewezen partij. Bijvoorbeeld door het actief en realtime beschikbaar stellen van logbronnen voor het door de Provincie geselecteerde Security Incident and Event Managementsysteem (SIEM). Ook zal informatie aangaande systeemarchitectuur en -configuratie worden gedeeld zodat het Security Operations Center (SOC) de juiste risicoanalyse kan uitvoeren. Voor het functioneren van het SIEM is het noodzakelijk dat het SIEM voldoende rechten krijgt op de benodigde assets/componenten binnen beheerde infrastructuur. De behoefte van de Provincie is hierin leidend. Uit de SOC-dienstverlening ontstaan security incidenten die worden opgevolgd door de inschrijver op basis van het reguliere incidentproces en zoals is overeengekomen met de Provincie en de security dienstverlener.

5.5 Visie op architectuur

5.5.1 Architectuurniveaus

De Provincie onderscheidt verschillende architectuurniveaus, te weten:

- Enterprise architectuur
- Referentie architectuur
- Informatie architectuur
- Applicatie architectuur
- Solution architectuur
- Data architectuur
- Integratie architectuur
- Technische architectuur

Architectuur is een coherent geheel van principes, methoden, modellen en standaarden, die worden gebruikt voor het ontwerp en de realisatie van een bedrijfsorganisatiestructuur, business processen, informatiesystemen en infrastructuur. De organisatie-eigen Enterprise architectuur van de Provincie is sterk in ontwikkeling en zal de komende jaren verder worden verfijnd.

De 2 belangrijkste architectuurniveaus voor de opdracht SMT zijn:

- a. De referentiearchitectuur zien we als een basis set van principes, methoden, modellen en standaarden, die voor elke Provincie uitgangspunt zijn bij gemeenschappelijke ontwikkelingen. Als referentiearchitectuur hanteert de Provincie de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) waarvan de PETRA (Provinciale Enterprise Referentie Architectuur) op aansluit. De Provincie Infrastructuur Cloud Referentie Architectuur (PICRA)¹ is de cloud en infrastructuur architectuur die concreter invulling geeft aan de technische architectuur vanuit NORA naar PETRA.
- b. Solution architectuur zien we als beschrijving van de gewenste oplossing van een specifiek IT-probleem, of het eindresultaat van een IT-project. Een solution-architectuur wordt beschreven in een solution Design. Daarin de organisatie specifieke configuratie die nodig is om de oplossing te implementatie te realiseren. Beschrijven hoe koppelingen zijn gerealiseerd en hoe de dienstverlening is geïntegreerd.

5.5.2 Referentie architectuur

IT-infrastructuur binnen de Provincie wordt geïmplementeerd op basis van de PICRA. De PICRA is een gelaagd model die van onder naar boven wordt doorlopen. De gelaagde vorm maakt het mogelijk om per laag een onderwerp af te bakenen. Elke volgende laag maakt gebruik van begrippen uit de onderliggende laag en dus in voorgaande teksten, wat tot een logische en gefundeerde opbouw leidt.

In de fase waarin low level designs (LLD) of Solution Design (SD) tot in detail worden uitgewerkt, wordt gebruik gemaakt van Bouwblokken om per onderdeel een low level design op te leveren. Het bestaat uit de volgende lagen (layers) en bouwblokken:

- Datacenter layer: Housing
- Core Infra layer: Compute, Storage, Network
- Supporting Infra layer: Backup, Security, Operations Management, etc.
- Middleware layer, Dbases, Integration, etc.
- Applications services: Collaboration, Business applications, etc.
- Presentation services: Client-platform, Web-based, user experience etc.

¹ De PNB Infrastructuur Cloud Referentie Architectuur (PICRA) is gelijk aan de C2RA, Cloud and Clear Referentie Architectuur en mag gebruikt en toegepast worden in afspraak met de auteur en eigenaar Cloud and Clear IT Consultancy.

- Compliance & Control layer: Confidentiality, Availability, Integrity, Scalability etc.
- Governance & Management layer: Architecture, ITSM, Project Management etc.

De Application en Presentation services bieden het merkbare en zichtbare: een desktop, applicaties, portals, e-mail, et cetera. Deze worden beheerd en bestuurd door de onderliggende "onzichtbare" infrastructuur, platform en datacenter services. Over alle lagen heen zijn de security en managementservices ingericht, die onder meer de betrouwbaarheid en integriteit bieden, en daarnaast de gereedschappen en voorwaarden leveren om de SLA's waar te maken.

Met deze architectuur wordt voorzien in een volledig gelaagde, betrouwbare en veilige ICT-infrastructuur. Uitbreidingen op het gebied van applicatiediensten kunnen eenvoudig worden geïmplementeerd, omdat de onderliggende platformdiensten zorgdragen voor zaken als back-up, monitoring, patch management, et cetera.

PICRA heeft als uitgangspunt te werken met referentie architecturen van leveranciers om op basis hiervan de best bewezen oplossingen te implementeren. Hiermee worden onderstaande doelstellingen behaald:

- Snelheid, door sneller infrastructuur te bouwen en te implementeren
- Eenvoud, door de best practices als richtlijn te gebruiken voor het ontwerpen van oplossingen
- Efficiënt, door sneller time-to-value met een hoger ROI te creëren
- Optimalisatie, door uitvoerig geteste workload afstemming met applicaties en hypervisors

5.5.3 PICRA Framework pilaren

De onderstaande pijlers van PICRA-Framework begeleiden en zijn richtinggevend bij het ontwerpen volgens PICRA van Cloud en Infrastructuur vanuit zes verschillende perspectieven.



5.5.4 Architectuur principes

De belangrijkste architectuur principes van de PICRA zijn:

1. De Provincie werkt in de architectuuraanpak pragmatisch, niet bureaucratisch;

2. Architectuur wordt uitgedrukt in principes, modellen, standaarden en richtlijnen;
3. Architectuur zorgt voor kosten-efficiënte oplossingen, waarbij kwaliteit voorop staat;
4. Voorkom onnodig complexiteit en volg principe KISS (Keep It Smart Simple);
5. Het beleid van de Provincie geeft sturing aan de architectuur;
6. Er wordt gewerkt met houdbare en duurzame oplossingen en diensten, waarbij o.a. ook de volwassenheid en levensvatbaarheid van het product en de leveranciers worden beoordeeld;
7. Lean principes worden gevolgd: lever alles dat nodig is, lever niets wat niet gevraagd is;
8. Automate everything. Beperk handmatige acties in de run door bij het ontwerp zoveel mogelijk te scripten en automatiseren
9. Everything as Code. De IT-infrastructuur wordt in code configuraties vastgelegd en vanuit centrale repositories gedeployed.
10. Composable & Loosely coupled. Door functie en dienst te scheiden is het eenvoudig om deze los van elkaar aan te passen en te verbeteren.
11. Digital first & first time right. Door processen zo ver mogelijk te automatiseren vinden menselijke interventies alleen plaats waar deze hoge waarde in de keten leveren. Door processen en techniek goed in te richten is de privacy van gegevens geborgd en zijn DPIA's en informatieverzoeken uit te voeren.
12. Security and Privacy by design. Door processen en techniek goed in te richten en verantwoordelijkheden in rollen te borgen, is de gehele bedrijfsvoering robuust en wordt controleerbare kwaliteit geleverd.
13. Marktstandaarden. Gebaseerd op best practices en proven technology. De geboden oplossing en de daarin gebruikte componenten bestaat volledig uit industrie standaarden en bewezen technologieën.
14. Reliable design. Ontwerp met de gestelde kaders en eisen in het achterhoofd en toon aan dat het ontwerp hieraan voldoet.
15. Standaard gaat voor maatwerk. Maatwerk leidt tot inflexibiliteit van de IT-omgeving als geheel. Door maatwerk kunnen vernieuwingen niet eenvoudig worden doorgevoerd of zelfs worden tegengehouden.
16. Bewezen oplossingen. Kies een standaard bouwblok/oplossing (klant-, leverancier- of marktstandaard) in plaats van zelfbouw.
17. Just enough, just in time. Ontwikkel samen die architectuur-componenten waaraan nu behoefte is om verder de realisatie vorm te kunnen geven.
18. TOGAF. IT model wordt gehanteerd bij het ontwikkelen van de architectuur.
19. Onze architectuur wordt vastgelegd in Blue Dolphin en onderhouden door de landschapseigenaren.

5.6 Visie Service Management Tool

Een proactieve service voor medewerkers: SMT voor efficiënt ICT- en facilitair beheer

Bij de Provincie staan wat betreft de interne dienstverlening de medewerkers centraal. We willen dat onze interne dienstverlening proactief en efficiënt is. Zo kunnen onze medewerkers zich volledig richten op hun kerntaken, terwijl ICT-, technische of facilitaire meldingen snel opgelost worden. Een SMT speelt hierin een cruciale rol. De SMT zal een klantvriendelijke, naadloze ondersteuning bieden aan onze medewerkers door één geïntegreerd loket voor al hun meldingen en serviceverzoeken, waarbij ICT, facilitaire, juridische, P&O en communicatieve diensten samenkomen. Waarbij de focus ligt bij ICT en Facilitair.

Regie over ketenprocessen: SMT als single source of truth voor interne en externe samenwerking

De SMT zal niet alleen als digitaal portaal dienen voor het registreren en oplossen van serviceverzoeken, incidenten en ander soort meldingen, maar ook een single source of truth zijn voor alle aangesloten partijen en ons in staat stellen om regie te voeren over meerdere ketens met zowel interne als externe partijen. Door relevante informatie en processen te centraliseren, kunnen we de communicatie tussen partijen verbeteren, efficiëntie verhogen en uiteindelijk kosten verlagen. Bovendien voorziet het systeem in dashboards en rapportages die ons helpen te sturen op de samenwerkingsverbanden met externe en interne leveranciers en ons een integraal beeld geven van onze dienstverlening aan collega's. Inzicht in verschillende diensten moeten gescheiden kunnen worden en of gedeeld waar mogelijk naar leverancier of diensten gebied wat meerdere leveranciers kan betekenen

Minder administratie, meer productiviteit: de nieuwe SMT in actie

De nieuwe SMT moet onze huidige processen waarborgen en versterken, en tegelijkertijd mogelijkheden bieden voor verdere optimalisatie. De tool moet intuïtief en gebruiksvriendelijk zijn, zodat zowel onze gebruikers als de behandelaars snel en eenvoudig met het systeem kunnen werken. We willen dat de focus ligt op het gebruik van het systeem en onze collega's minder geneigd zijn om ons loket te bellen of een afspraak te maken. Door automatisering van workflows en administratieve handelingen willen we dat de tool werk uit handen neemt en de efficiency verhoogt.

Balans tussen veiligheid en innovatie: SaaS SMT met ITIL en BIO-compliance

Hierbij willen we de focus leggen op het gebruik van zoveel mogelijk Out of the Box functionaliteiten, met een minimale behoefte aan maatwerk. Dit stelt ons in staat om de ITIL-processen voor ICT effectief te implementeren, terwijl de facilitaire processen eveneens volledig worden ondersteund. De tool moet en worden geleverd als een SaaS-oplossing, passend binnen de bestaande provinciale infrastructuur. In de markt zien we een snelle verschuiving richting SaaS-oplossingen en Cloud-adoptie. Ook de provincie beweegt steeds meer naar de Cloud. Hierbij is het noodzakelijk om controle over privacy en informatiebeveiliging te behouden, wat een belangrijke factor is gezien de toenemende cyberdreigingen. De NIS2-richtlijn speelt hierbij een cruciale rol, aangezien

deze richtlijn de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen in de EU versterkt, wat direct invloed heeft op de keuze van tools en processen. We verwachten dat de gekozen tool dusdanig aansluit bij de eisen van NIS2, door robuuste beveiligingsmaatregelen te implementeren, zodat de provincie voldoet aan de vereiste niveaus van cybersecurity. Bovendien dient de oplossing in lijn te zijn met marktontwikkelingen, zoals het faciliteren van hybride werken en het verbeteren van de duurzaamheid van technologie.

Een complete oplossing: van implementatie tot en met adoptie

Met één leverancier voor de levering en inrichting van de oplossing, inclusief implementatie, datamigratie, training en adoptie, streven we naar een uitrol waarin inschrijver een leidende rol neemt. Daarnaast wordt flexibele ondersteuning van het functioneel beheer team, gevraagd in verband met de beperkte resources die hiervoor beschikbaar zijn bij de Provincie.

Proactieve verbetering en regie: de visie op optimale ondersteuning bij de Provincie

Samenvattend is onze visie gericht op een toekomstbestendige en geïntegreerde bedrijfsvoering brede oplossing die de Provincie in staat stelt om haar interne dienstverlening verder te professionaliseren, proactief te verbeteren en medewerkers optimaal te ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden, met behoud van regie over de inrichting en ontwikkeling van de dienstverlening.

5.7 Opdrachtomschrijving

De SMT moet met name de processen ondersteunen die gelden voor de domeinen ICT en Facilitair. Deze domeinen hebben specifieke eisen en wensen die geïntegreerd moeten worden in de nieuwe oplossing. De andere domeinen, zoals Juridisch, P&O en Communicatie, zullen ook gebruik maken van de tool, maar hun behoeften beperken zich tot eenvoudige portal formulieren, die gebruiksvriendelijk en configureerbaar zijn, en workflow-technieken voor het afhandelen van vragen en verzoeken.

De SMT moet gebruikers ondersteunen bij het verwerken en afhandelen van verschillende meldingen en aanvragen. Dit omvat onder andere aanvragen van middelen, wijzigingen, workflows en, bestellingen en reserveringen binnen de organisatie-infrastructuur. Daarnaast moet de SMT het afhandelingsproces efficiënt ondersteunen door proactief signalen en acties inzichtelijk te maken. Hierdoor kunnen acties tijdig en centraal in één systeem worden afgehandeld, wat zorgt voor volledige en adequate informatie om de meldingen af te ronden.

We zoeken naar een oplossing die SaaS wordt aangeboden. De opdracht omvat de inrichting en integratie van de tool, de implementatie inclusief

datamigraties, training en adoptie, en de opleiding van functioneel beheerders.

Vanuit de sourcing strategie, vastgesteld in 2023, worden IT-diensten, wanneer mogelijk, aan leveranciers uitbesteedt. De Microsoft Azure omgeving van de Provincie Noord-Brabant is uitbesteed. Dit vraagt samenwerking met deze leverancier maar ook andere leveranciers ten behoeve van integraties gedurende de gehele contractperiode.

De SMT ondersteunt de regieorganisatie en het aansturen van meerdere leveranciers. Dit omvat zowel inhoudelijke ondersteuning via API-koppelingen als tactische SLA-aansturing, bijvoorbeeld in de vorm van rapportages en/of dashboards.

5.7.1 Procesondersteuning SMT

De gevraagde tool dient ondersteuning te bieden, en over standaard configuratieopties te beschikken ten behoeve van de volgende processen:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Request Fulfillment
- Reserveringsbeheer
- Bestellingen en voorraadbeheer
- Release Management
- Asset & Configuration Management
- Bezoekersregistratie
- Service Catalogue Management
- Service Level/Delivery Management
- Supplier Management
- Information Security Management
- Event Management
- Knowledge Management

5.8 Uitgangspunten en context SMT

Deze paragraaf biedt een gedetailleerd overzicht van de huidige operationele context om een duidelijk beeld te schetsen van de omvang en behoeften van onze organisatie. Op dit moment gebruikt de Provincie de tool Facilitator. Onderstaande gegevens zijn gebaseerd op het gebruik van deze tool.

5.8.1 Gebruikersoverzicht

De tool moet verschillende typen gebruikers ondersteunen, hieronder is de huidige situatie weergegeven. Elk type gebruiker heeft specifieke toegangsrechten en functies in de tool.

Type gebruiker	Omschrijving	Aantal
----------------	--------------	--------

Front-end users	Gebruikers die via de SSP aanvragen kunnen doen	2.314
Back-end users	Gebruikers met toegang tot meldingen en aanvragen	308
Leesaccounts	Gebruikers met alleen inzagerechten	295
Admins	Gebruikers met volledige controle over de tool	4

5.8.2 Meldingoverzicht

In onderstaande tabel worden de hoeveelheid relevante assets, meldingen en reserveringen weergegeven.

Type meldingen	2022	2023	2024
Incident, vragen, service requests en standaard changes	27188	26770	31124
Niet-standaard changes	285	349	279
Vergaderruimte reserveringen	22261	33263	40468
Overige reserveringen	37068	23124	9214
Bestellingen	2309	2709	3663

5.8.3 Koppelingen

De tool moet verschillende koppelingen ondersteunen voor een soepele integratie met andere systemen binnen de Provincie.

Koppelingen worden bij voorkeur gemaakt via de ESB.

De belangrijkste koppelingen zijn als volgt:

Type koppeling	Omschrijving	Aantal
REST API	Koppeling met PNB SIEM/SOC Sentinel	1
REST API	Koppeling met BlueDolphin	1
REST API	Koppeling met Service Management Tooling leveranciers t.b.v. uitwisseling ticketinformatie.	3
REST API	Koppeling met intranetpagina t.b.v. reserveringen/dagstaat	1
REST API	Koppeling met Innivo/Smartsigns t.b.v. koppeling van reserveringen naar schermen	1
OAuth / OIDC	Koppeling met MS Entra t.b.v. SSO	1
REST API	Koppeling met SAP	1
REST API	Koppeling met Azure DevOps	1

6 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Met haar inkoopvolume van 300 miljoen per jaar kan en wil de Provincie Brabant écht een waardevolle bijdrage leveren aan innovatie, werkgelegenheid en duurzaamheid, door bij elke inkoop van diensten en goederen (inclusief werken) in alle fasen van het inkoopproces rekening te houden met de sociale, ecologische en economische dimensies van duurzaamheid. We willen dat wát we inkopen, een neutraal of zelfs een positief effect heeft op het klimaat, mogelijkheden schept om te participeren in de maatschappij voor mensen die daarvoor hulp nodig hebben en maatschappelijke en technologische innovatie stimuleert.

De Provincie Noord-Brabant heeft drie hoofddoelstellingen die ze –ook– door haar inkoop wil realiseren:

- In 2030 is er tenminste 50% duurzame energie en tenminste 50% reductie van broeikasgassen t.o.v. de uitstoot in 1990. In 2050 zijn we energieneutraal.
- In 2030 is het primair grondstoffengebruik gehalveerd. In 2050 is het realiseren van circulaire economie gerealiseerd, waarbij we grondstoffen duurzaam winnen, efficiënt inzetten en hergebruiken en aantasting van het leefmilieu voorkomen. Afvalstoffen bestaan niet meer en de wegwerpeconomie is verleden tijd.
- We willen de arbeidsparticipatie vergroten. Door het slim verbinden van sociale voorwaarden aan inkooptrajecten, benutten we onze inkoopkracht om Brabanders met een afstand tot de arbeidsmarkt aan een baan te helpen.

6.1 Social Return (SR)

Social return betekent dat de Provincie bij het verlenen van een opdracht aan een inschrijver, een tegenprestatie vraagt in de vorm van het bieden van werkgelegenheid voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier krijgen ook deze personen de kans om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. De Provincie sluit zich aan bij de SR beleids- en uitvoeringsregels van de Arbeidsmarktregio Noordoost Brabant, zodat er in deze arbeidsmarktregio eenduidig Social return beleid wordt uitgevoerd.

In deze opdracht geven we Social return vorm door het stellen van een uitvoeringsvoorwaarde, dat de gegunde partij zich verplicht om voor een waarde van 2% van de opdrachtsom de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Invulling van SR-opdrachten wordt gerealiseerd binnen de periode van de opdracht.

De gegunde partij neemt binnen 2 weken na gunning contact op met het Adviespunt SR (info@adviespuntsocialreturn.nl). Deze adviseert en faciliteert de gegunde partij bij het zo effectief mogelijk invullen van haar SR-verplichting. De gegunde partij stelt een plan van aanpak op hoe hij

zijn social return verplichting gaat invullen. De gegunde partij legt dit plan vóórafgaand of binnen uiterlijk 3 weken na start van de opdracht voor ter beoordeling voor aan het adviespunt. Het plan bestaat uit:

- De opdrachtsom en de hoogte van de SR-verplichting;
- Welke functies uit welke doelgroepen worden ingezet of welke opleidingstrajecten worden geboden;
- De wijze en timing van tussen- en eindevaluatie(s), inclusief bewijsstukken.

De gegunde partij levert het door het Adviespunt social return goedgekeurde plan van aanpak in bij de opdrachtgever. De gegunde partij is verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering van het geaccepteerde plan van aanpak SR en rapporteert dit in het monitorsysteem 'WIZZR'.

De Provincie Noord-Brabant meent dat door het maatwerk en de brede invulling van Social return, SR realiseerbaar is. De Provincie Noord-Brabant houdt zich het recht voor om bij het niet of gedeeltelijk voldoen aan de SR-verplichting, een boete in rekening te brengen met een waarde van 150% van de niet ingezette SR verplichting. Die boete zal worden ingezet voor initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen social return bevorderen.

Voor alle geldende uitvoeringsregels verwijzen wij naar de bijlage E 'Beleids- en uitvoeringsregels Social Return'.

7 Juridische voorwaarden

7.1 Algemene Inkoopvoorwaarden

De toepasselijkheid van de dienstverlenings-, betalings- en algemene leveringsvoorwaarden van de inschrijvers wijst de Provincie nadrukkelijk van de hand. Op de uit de aanbesteding voortvloeiende opdracht/overeenkomst zijn de ARBIT -2022 van toepassing, toegevoegd als bijlage A. Dit beschrijvend document, de ARBIT -2022 en de inschrijving van de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund, maken deel uit van de af te sluiten overeenkomst. Door middel van een rechtsgeldige ondertekening van bijlage 2 gaat u akkoord met de ARBIT -2022.

7.2 E-Facturering

Vanaf 1 januari 2020 is het gebruik van een e-factuur verplicht. Facturen per post en per mail worden dan niet meer geaccepteerd. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.brabant.nl/efactureren.

Uw factuur dient op grond van artikel 12 lid 3 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Provincies te voldoen aan de factuurvoorschriften van de Provincie Noord-Brabant. Deze vindt u op www.brabant.nl/factuurvoorschriften.

8 Bijlagen

Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage 1
Verklaring acceptatie aanbestedingsdocumentatie	Bijlage 2
Verklaring akkoord geen Russische betrokkenheid	Bijlage 3
Referentieverklaring	Bijlage 4
Prijsblad	Bijlage 5
ARBIT 2022	Bijlage A
Conceptovereenkomst	Bijlage B
Informatieonderzoek Wet Bibob	Bijlage C
In 6 stappen digitaal inschrijven op TenderNed	Bijlage D
Beleids- en uitvoeringsregels Social return	Bijlage E
Programma van eisen	Bijlage F
Programma van wensen	Bijlage G
Uitwerking use-cases	Bijlage H
Back-up Strategie	Bijlage I
Architectuur handboek PICRA	Bijlage J
Service Level Agreement	Bijlage K
Concept verwerkersovereenkomst	Bijlage L