

Selectieleidraad

Centrum Indicatiestelling Zorg



ICT dienstverlening CIZ



Procedure: Niet openbare aanbestedingsprocedure
Contactpersoon: Pim Goolooze
Datum: 16 december 2022
Kenmerk: TN XXX

Begrippenlijst

Aanbestedende dienst	Het zelfstandig bestuursorgaan Centrum Indicatiestelling Zorg (verder te noemen: "CIZ"). Zie tevens: Opdrachtgever.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documentatie die verbandhoudt met de Aanbesteding ICT dienstverlening en verstrekt is via TenderNed,
Aanbestedingswet (Aw)	De meest recente versie (1 juli 2016) van de Aanbestedingswet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Staatsblad 542, jaargang 2012).
Arbit-2022	Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten 2022
ICT dienstverlening	Het leveren, beheren, implementeren en doorontwikkelen van ICT diensten zijnde: Gebruikersdiensten, Applicatiehosting & datacenterdiensten, Connectiviteitsdiensten, Telefoniediensten en Services
BPKV	Beste Prijs Kwaliteit Verhouding. Bij dit gunningscriterium weegt het CIZ naast de prijs ook kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van de Inschrijvingen.
Best And Final Offer (BAFO)	Definitieve Inschrijving na onderhandelingsrondes.
Bezwaartermijn	De termijn zoals genoemd in de artikel 2.127 Aanbestedingswet, waarbij geldt dat deze termijn tevens een vervaltermijn is.
Combinant	Een Gegadigde die tezamen met een of meer andere Gegadigden deelneemt aan de aanbesteding, waarbij zij gezamenlijk optreden als Combinatie.
Combinatie	Een samenwerking tussen twee of meer ondernemingen die als Gegadigde voor onderhavige aanbesteding een Verzoek tot Deelneming indient, waarbij iedere onderneming die deel uit maakt van de Combinatie een bijdrage levert aan de uitvoering van de Opdracht.
Eis	Een Eis is een Knock-out-criterium. Het Verzoek tot Deelneming/de Inschrijving moet zonder enig voorbehoud aan de Eis(en) voldoen om voor Gunning in aanmerking te komen.
Gedragsverklaring Aanbesteden	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet.
Gunningsbeslissing	De keuze van het CIZ voor de Gegadigde met wie hij voornemens is de Overeenkomsten waarop de procedure betrekking had te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriteria	De criteria die de basis vormen voor de Gunningsbeslissing.
Gunningsleidraad	Het document waarin de aanbesteding alsmede de wijze van indiening van de Inschrijving en gunnen van de Opdracht nader zijn beschreven.

Gegadigde	Een ondernemer die een Verzoek tot Deelneming heeft ingediend.
Inschrijver	Een onderneming die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De documenten die een Inschrijver middels TenderNed heeft ingediend bij het CIZ in het kader van de aanbesteding ICT dienstverlening, bestaande uit alle verplicht in te dienen documenten overeenkomstig het gestelde in deze Aanbestedingsleidraad en eventueel later op verzoek van Aanbestedende dienst in te dienen documenten.
Kerncompetentie	De combinatie van specifieke kennis en vaardigheden die fundamenteel kenmerkend zijn voor een Gegadigde en waarmee de Gegadigde zijn technische bekwaamheid kan bewijzen.
Knock-out-criterium	Het niet voldoen aan een Knock-out-criterium heeft uitsluiting van de aanbestedingsprocedure tot gevolg.
Nota van Inlichtingen (Nvi)	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Gegadigden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Selectieleidraad, de concept Overeenkomst en/of andere aanbestedingsdocumenten (uit eigener beweging dan wel naar aanleiding van vragen van een potentiële Gegadigde(n)). De Nota('s) van Inlichtingen maakt (maken) integraal en bindend onderdeel uit van de Selectieleidraad en prevaleert (prevaleren) in geval van strijdigheid boven de Selectieleidraad.
Onderaannemer	Een (rechts)persoon die in opdracht van Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Opdracht uitvoert.
Ondernemer	Een ondernemer zoals bedoeld in artikel 1.1 Aw.
Opdracht	De overheidsopdracht die het voorwerp van deze aanbesteding is en zoals omschreven in de Selectieleidraad.
Opdrachtgever	Het zelfstandig bestuursorgaan Centrum Indicatiestelling Zorg, hierna ook wel "CIZ". Zie tevens: Aanbestedende dienst.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding de Overeenkomsten voor de Opdracht aangaat.
Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst tussen het CIZ en een of meer ondernemers die naar aanleiding van deze aanbesteding kan worden gesloten en waarvan een model in de Gunningsleidraad als bijlage is toegevoegd, inclusief de daarbij behorende bijlagen waaronder de ARBIT-2022.
Referentieformulier	Het formulier waarop een referentieopdracht is beschreven op de wijze, zoals bepaald in hoofdstuk 6&7 van deze Selectieleidraad.

Selectiecommissie	De voor de beoordeling van het Verzoek tot Deelneming door het CIZ in het leven geroepen commissie bestaande uit onder andere materiedeskundigen en gebruikers.
Selectieleidraad	Onderhavige leidraad - inclusief alle daarbij behorende bijlagen.
TenderNed	De aanbestedingstool voor elektronisch aanbesteden, als bedoeld in artikel 4.13 Aw.
Verzoek tot Deelneming	De schriftelijke aanmelding door een Gegadigde om geselecteerd te worden voor verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inhoud Selectieleidraad

Inhoud

1. Algemeen & organisatie.....	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Organisatie	3
1.3. Achtergrond ICT aanbestedingen.....	4
1.4. Doelstelling aanbesteding	5
1.5. Organisatieambitie ICT aanbestedingen: waar werken we naartoe.....	5
1.6. Uitwerking Stip op de horizon in concrete bedrijfsdoelstellingen	6
1.7. Opdrachtgever CIO en de CIO Office.....	6
2. De Opdracht	9
2.1. Omschrijving van de opdracht ICT dienstverlening.....	9
2.2. Activiteiten in scope van de aanbesteding	9
2.3. Buiten scope	12
2.4. Huidige situatie, reikwijdte en omvang van scope van de opdracht.....	13
2.5. Gewenste situatie ICT dienstverlening CIZ na de transitiefase	17
2.6. Fasering ICT dienstverlening.....	21
2.7. Samenvoeging.....	22
2.8. Perceelindeling	22
2.9. Geraamde financiële omvang van de aanbesteding	22
2.10. Overeenkomst	23
2.11. Partnership en duurzame samenwerkingsrelatie binnen de Overeenkomst.....	24
3. Aanbestedingsprocedure	25
3.1. Algemeen.....	25
3.2. Planning.....	26
4. Uitgangspunten voor deelname aan Selectieprocedure	28
4.1. Communicatie.....	28
4.2. (Samenwerkingsverbanden van) Gegadigde(n).....	28
4.3. Tegenstrijdigheden en bezwaren	29
4.4. Inschrijfkosten.....	29
4.5. Voorbehoud / niet gunnen	29
4.6. Toepasselijk recht en geschillen.....	29
5. Voorwaarden	30
5.1. Voorschrift m.b.t. Combinatie van Gegadigden.....	30
5.2. Voorschrift m.b.t. Onderaanneming.....	30
5.3. Voorschrift m.b.t. een beroep op draagkracht	30
5.4. Vormvereisten.....	30
6. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	32

6.1.	Uitsluitingsgronden	32
6.2.	Geschiktheidseisen	32
6.3.	Bewijsstukken	34
6.4.	Beoordeling geschiktheid	35
7.	Selectieprocedure	36
7.1.	Selectiecriteria	36
7.2.	Beoordelingskader	40
7.3.	Beoordeling en selectie	42
8.	Bijlagen	44
	• Bijlage 1 - De stip op de Horizon van het CIZ	
	• Bijlage 2 - Omschrijving stand van zaken doelstellingen aanbesteding IT-diensten opgesteld	
	• Bijlage 3 - Arbit-2022	
	• Bijlage 4 - Cloudbeleid CIZ	
	• Bijlage 5 - formulier Nota's van Inlichtingen	
	• Bijlage 6 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	
	• Bijlage 7 - Referentieformulier Kerncompetenties	
	• Bijlage 8 - Referentieformulier S1 – Competenties	

1. Algemeen & organisatie

1.1. Inleiding

Dit document is de Selectieleidraad die behoort bij de Europese aanbesteding 'ICT dienstverlening CIZ' en maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten. De Aanbestedingsdocumenten bevatten informatie voor ondernemers om een concreet inzicht te krijgen in de Opdracht en om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Verzoek tot Deelneming in te dienen. Het beschrijft de wijze waarop Gegadigden een Verzoek tot Deelneming kunnen uitbrengen. Tevens wordt aangegeven op welke wijze de Selectiecommissie het ingediende Verzoek tot Deelneming beoordeelt. Gegadigden dienen op basis van de verstrekte informatie een Verzoek tot Deelneming uit te brengen met inachtneming van de voorwaarden die in de Aanbestedingsdocumenten zijn geformuleerd.

1.2. Organisatie

Het CIZ staat voor het zorgvuldig onderzoeken wie recht heeft op zorg uit de Wet langdurige zorg (Wlz). Volgens de regels, maar vooral met aandacht voor de mens. Sinds januari 2005, destijds op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), is het CIZ de landelijke poortwachter voor vraaggestuurde, publieke zorg en verantwoordelijk voor indicatiestellingen. Dat wil zeggen; de uniforme, objectieve, onafhankelijke, integrale beoordeling van de zorgvraag van een cliënt op basis van standaarden en richtlijnen, vastgelegd in wettelijke bepalingen, beleidsregels en werkinstructies. Uitgangspunt is: de regels zijn gelijk. Toch is iedereen anders. Het CIZ wil iedereen de zorg toekennen die bij hem of haar past. Dat vraagt bij de indicatiestelling om een persoonlijke benadering waarin mensen geen nummers worden, maar mens blijven. Hervormingen in de zorg hebben er per 1 januari 2015 toe geleid dat de positie en werkwijze van het CIZ ingrijpend zijn gewijzigd. De hervorming bestaat uit een drietal wetten: de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo 2015), de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg (Wlz).

Laatstgenoemde wet heeft de AWBZ vervangen. Een deel van de taken van het CIZ is als gevolg van deze hervorming overgeheveld naar gemeenten en zorgverzekeraars. Het CIZ beoordeelt per 1 januari 2015 de aanvragen voor de Wlz. De Wlz is er voor mensen die blijvend 24 uur per dag intensieve zorg en toezicht nodig hebben. Het CIZ is een verantwoordelijke en krachtige poortwachter en stelt onafhankelijke Wlz-indicatiebesluiten vast, in lijn met haar wettelijke taak. Deze wettelijke taak is door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gedelegeerd aan het CIZ. Het CIZ valt hiermee als een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) onder de verantwoordelijkheid van VWS.

Het CIZ heeft zes (6) vestigingen, te weten in Amsterdam, Utrecht (2x), Nijmegen, Rotterdam, en Zwolle. Op de locaties in Utrecht zijn de bedrijfsvoeringsonderdelen gevestigd. De andere locaties zijn regiokantoren, waar de operationele teams die verantwoordelijk zijn voor het indicatiestellingsproces samenkomen.

Het aantal medewerkers van het CIZ is in 2020 gegroeid naar 1.031 (919 FTE) vanwege een uitbreiding van taken vanaf 2020. Vanaf 1 januari 2020 is het CIZ namelijk gaan indiceren voor de Wet Zorg en Dwang (Wzd) en vanaf 1 januari 2021 voor de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz). Daarnaast zijn het Besluit Uitvoering Kinderbijslag (BUK) en BOPZ voorliggende wetgeving op de WZD onderdeel van de taakuitvoering het CIZ.

De belangrijkste primaire bedrijfsfuncties binnen het CIZ houden zich bezig met:

- Wet langdurige zorg (Wlz);
- Subsidieregeling ADL-assistentie;
- Wet zorg en dwang (Wzd);

- Besluit uitvoering kinderbijslag (Buk);
- Bezwaar en beroep Wlz en Buk.

Specifieke veranderde en/of nieuwe wet- en regelgeving wordt per geval ingebracht en na een uitvoeringstoets besloten, gefinancierd en ingepland. Binnen het CIZ zijn in het afgelopen jaar als voorbeeld de volgende uitvoeringstoetsen uitgevoerd:

- Toegang tot de Wlz voor jeugdigen met een psychische stoornis;
- Wet bevorderen samenwerking en rechtmatige zorg;
- Verzamelwet Kinderopvang: toetsing Wlz-indicatie;
- Wet wapens en munitie: toetsing Wzd-status.

1.3. Achtergrond ICT aanbestedingen

Voor het uitvoeren van onze kerntaak is het voor de medewerkers van het CIZ in het primair proces (inclusief BUK, bezwaar en beroep en Wzd aanvullende taken) noodzakelijk dat zij de beschikking hebben over een kwalitatief hoogwaardig informatiesysteem. Momenteel is Portero als informatiesysteem het hoofdbestanddeel van het applicatielandschap waar mee gewerkt wordt. Daarnaast kent het CIZ het DWH voor het voorzien in de rapportagebehoeften, ZorRo voor planning en roostering en RaSaF voor accountbeheer. De diensten ten behoeve van de basis infrastructuur en werkplekbeheer voor de gehele organisatie zijn tevens ondergebracht in de overeenkomst ICT dienstverlening.

In de huidige situatie is de ICT dienstverlening verdeeld over twee contracten:

1. Applicatiedienstverlening: voor de inrichting, applicatieontwikkeling en –onderhoud, platform/middleware, levering apps en tools voor het DWH en het primaire applicatielandschap (Portero, ZorRo en RaSaF).
2. ICT dienstverlening: hosting en operations van primaire applicatielandschap (Portero, ZorRo en RaSaF), DWH en de kantoorautomatisering, levering van gebruikers- en locatiediensten, Werkplek, Office 365, Documentbeheer, Groupware, Telefonie, Microsoft Tenant beheer en ICT Servicedesk.

De Overeenkomst voor de Applicatiedienstverlening loopt af in februari 2024 en de Overeenkomst voor de ICT-dienstverlening loopt af in juni 2023. Beide Overeenkomsten dienen opnieuw te worden aanbesteed.

Om de boven beschreven dienstverlening opnieuw te contracteren is onderscheid gemaakt in 3 losstaande aanbestedingstrajecten. Deze 3 aanbestedingen omvatten de onderstaande dienstverlening:

1. Applicatiedienstverlening; De inrichting, applicatieontwikkeling en –onderhoud, platform/middleware, levering apps en tools, hosting en operations van de primaire proces applicaties. Deze aanbesteding is afgerond en de voorbereidingen op de transformatie naar het nieuwe applicatielandschap zijn reeds gestart.
2. Dienstverlening Data & Analytics; De ontwikkeling en onderhoud, apps en tools voor de Data & Analytics omgeving. Op regiebasis: ontwikkeling en onderhoud rapporten en dashboards, resourcing BI Competence Center. Deze aanbesteding is lopend, er zijn drie leveranciers geselecteerd voor de gunningsfase.
3. ICT-dienstverlening; levering van gebruikers- en locatiediensten, Werkplek, Office 365, Documentbeheer, Groupware, Telefonie, Microsoft Tenant beheer en ICT Servicedesk.

De voorliggende Selectieleidraad heeft betrekking op de aanbesteding ICT dienstverlening.

1.4. Doelstelling aanbesteding

De Aanbesteding ICT dienstverlening heeft als algemeen doel; het sluiten van een overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer voor het beheer, transitie en de uiteindelijke re-transitie van ICT diensten op het gebied van connectiviteit, applicatiehosting/datacenterdiensten, telefoniediensten, gebruikersdiensten en servicemanagement ter ondersteuning van het de gehele CIZ organisatie. De overeenkomst moet het CIZ flexibel, schaalbaar en eenvoudig toegang geven tot continu marktconforme standaard ICT diensten tegen lagere kosten, De opdracht zal worden gegund aan de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)' op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De primaire doelstelling is op te delen in de volgende deeldoelstellingen:

- De overeenkomst dient op 1 juni 2023 te zijn afgesloten.
- De transitie van de huidige ICT dienst naar de nieuwe dienstverlener dient voor 1 oktober 2023 te zijn afgerond en in beheer te zijn genomen.
- De ICT-dienstverlener levert die diensten en producten nodig om de volledige vraag scope zoals in dit document geformuleerd af te dekken.
- Medewerkers van het CIZ beschikken over stabiele en toekomst vaste ICT-voorzieningen passend bij de aard van hun werk en kunnen deze tijd en plaats onafhankelijk gebruiken.
- Verbeteren van de time to market, een kortere doorlooptijd zodat dat innovatieve ICT-voorzieningen sneller aan de organisatie aangeboden kunnen worden.
- De ICT-dienstverlener anticipeert op het continu veranderende CIZ werkveld en ontwikkelingen in de markt met adviezen en voorstellen voor verbeteringen en/of vernieuwingen van het dienstenportfolio.
- De ICT-dienstverlener levert op transparante wijze inzicht en informatie aan het CIZ over de performance van de geleverde diensten die het CIZ nodig heeft om verantwoording af te leggen aan haar stakeholders.
- ICT-dienstverlening die resulteert in ondersteuning van de productiviteit en tevredenheid bij de gebruikers over de geleverde diensten.
- Ter ondersteuning van de continuïteit van de bedrijfsvoering van het CIZ zijn de ICT-voorzieningen beschikbaar, veilig en betrouwbaar.
- De ICT-dienstverlening is schaalbaar in diensten, voorspelbaar in kosten en beweegt hierbij mee met de veranderingen bij het CIZ.

1.5. Organisatieambitie ICT aanbestedingen: waar werken we naartoe

Het CIZ heeft de ambitie om op een effectieve en efficiënte manier de taakuitvoering te ondersteunen met up-to-date applicaties en werkplekken. De oplossingen dienen de organisatie in staat te stellen om flexibel te handelen wanneer er verschuivingen plaats vinden binnen het zorgdomein, waardoor een verbreding van de taakuitvoering ontstaat. De organisatie is immers een goede partij in het onafhankelijk beoordelen van vraagstukken, wat zich niet beperkt tot de Wlz, Wzd of BUK.

Het CIZ zet in op klantbediening en wil met haar systemen burgers en zorgprofessionals faciliteren bij het doen van een aanvraag, acties tijdens de beoordeling en terugkoppeling van het besluit. Daarnaast heeft de organisatie de ambitie om, op zorgvuldige en verantwoorde wijze, gebruik te maken van toepassingen die op slimme manieren data gebruiken om te ondersteunen in de besluitvorming, bijvoorbeeld door middel van (het inbouwen van) beslisondersteuning, tekstmining, classificatie en optimalisatie van document management.

Het CIZ hecht er veel waarde aan dat medewerkers over het geheel genomen tevreden zijn over de functionaliteiten die geboden worden met het huidige applicatielandschap. De organisatie heeft dan

ook het doel om medewerkers in de basis goed te ondersteunen in de uitvoering van het werk. Het belangrijkste is daarom het bieden van een ICT-, applicatie- én DWH-dienstverlening waarmee de aan wijzigingen onderhevige organisatie goed gefaciliteerd wordt en waarmee innovatieve ontwikkelingen en best practices met nut voor de organisatie kunnen worden gerealiseerd.

1.6. Uitwerking Stip op de horizon in concrete bedrijfsdoelstellingen

Een nieuwe ICT omgeving is een kostbaar intensief project dat in alle lagen van de CIZ organisatie wordt gevoeld en het randvoorwaardelijk is voor de realisatie van CIZ strategie. (uniform en digitaal werken en het zijn van een dataleader). Het is daarom essentieel dat de nieuwe ICT omgeving in combinatie met het nieuwe applicatielandschap en de Data & Analytics omgeving maximaal bijdragen aan het realiseren van de ambitie en Stip op de horizon van het CIZ.

Om een duidelijke richting te geven aan de aanbesteding ICT dienstverlening is door de verbindingstafel de 'Stip op de horizon' verder vertaald naar een visie en aangevuld met concrete bedrijfsdoelstellingen.

Vanuit de Stip op de horizon zijn eerder al drie vergezichten geschetst die als uitgangspunt dienen voor de doelstellingen:

1. Het CIZ is een eerlijke en rechtvaardige poortwachter, een autoriteit op het gebied van indicatiestelling.
2. Onze cliënt voelt zich gezien, gehoord en geholpen.
3. Het CIZ is een verantwoordelijk werkgever waar je betekenisvol werk verricht.

Om tot een succesvolle invulling van de vergezichten te komen is eerder besloten om te werken met zes pijlers.

1. Klantbediening
2. Lerende organisatie
3. Informatievoorziening
4. Duurzame inzetbaarheid
5. Data en algoritmen
6. Domein overstijgende samenwerking

De zes pijlers zijn in Bijlage 1 - Doelstellingenmatrix aanbesteding IT-diensten verder uitgewerkt en geoperationaliseerd in tactische/operationele bedrijfsdoelstellingen. Een belangrijk toetsingscriterium binnen de aanbesteding is dat de leverancier met haar oplossing maximaal bijdraagt aan het realiseren van deze doelstellingen.

1.7. Opdrachtgever CIO en de CIO Office

1.7.1. Maximale outsourcing van ICT-dienstverlening

Het CIZ streeft er naar om de ICT-dienstverlening in beginsel zoveel mogelijk te outsourcen. Dit moet het CIZ in staat stellen te focussen op kerntaken en maximaal te profiteren van de in de markt beschikbare competenties, standaarden en schaalgrootten. Daarbij streeft het CIZ ernaar haar ICT dienstverleners zoveel mogelijk verantwoordelijkheid te geven voor wat betreft de inhoudelijke inrichting en uitvoering van de afzonderlijke diensten en de onderlinge consistentie en samenhang van de diensten binnen het totale portfolio. Het CIZ is verantwoordelijk voor de specificatie van de benodigde dienstverlening in voor de gebruikers en de bedrijfsvoering relevante ("functionele") termen, maar laat de specifieke ("technische") inrichting en integratie zoveel mogelijk over aan de ICT-dienstverleners.

Deze uitgangspunten staan verder beschreven in het beleidsdocument IGovernance - Organisatie en besturing van de informatievoorziening.

1.7.2. CIO en de CIO Office

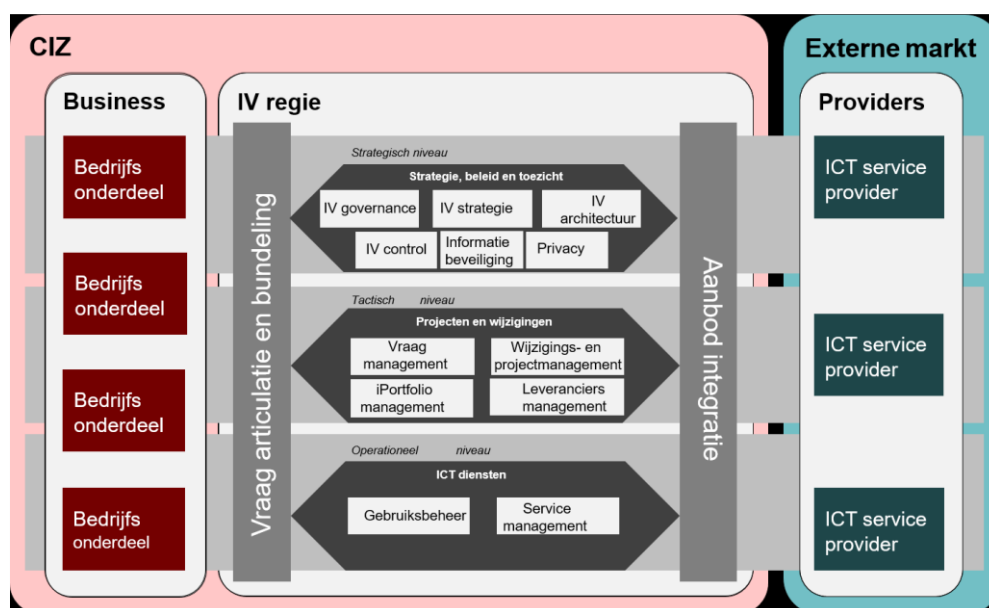
De verantwoordelijkheid voor, en de uitvoering van de informatievoorziening (IV) regietaken zijn binnen het CIZ belegd bij de CIO en de CIO Office. Het betreft hier enerzijds regie op de vraag die vanuit de business wordt gesteld omtrent de levering van ICT-diensten (vraagverheldering en bundeling). Anderzijds betreft het de aansturing van de levering van diensten door ICT- en Applicatie-dienstverleners. De daarvoor benodigde IV-regiefunctie moet dus passen binnen de algehele organisatiestructuur van het CIZ.

De regievoering op ICT-diensten is belegd bij de Chief Information Officer (CIO). De CIO wordt daarbij ondersteund door de CIO Office, die onder zijn aansturing de verschillende regietaken uitvoert. Daarnaast is CIO Office ook verantwoordelijk om technieken en innovaties onder de aandacht te brengen van de business die mogelijk kunnen helpen om de bedrijfsdoelstellingen te behalen.

Conform het gehanteerde IV-besturingsmodel bestaat er een duidelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen de IV-gebruikers binnen de CIZ organisatie enerzijds (“de business”) en IV-regiefunctie die onder verantwoordelijkheid valt van de CIO (de CIO Office) anderzijds. De “business” moet aangeven wat zij nodig heeft aan informatievoorziening om de taken en bedrijfsprocessen effectief te kunnen uitvoeren en motiveren waarom. Zij is dus verantwoordelijk voor het formuleren van de (functionele) eisen, behoeften en randvoorwaarden aan de IV-ondersteuning. De IV-regiefunctie bepaalt in samenspraak met de externe ICT dienstenaanbieders hoe de informatievoorziening wordt ingericht in termen van IV-applicaties en diensten (en laat de specifieke technische inrichting daarbij zoveel mogelijk over aan de ICT dienstenaanbieders). Uiteraard voert de CIO de regie over het totale Applicatielandschap.

1.7.3. IV besturingsmodel

Als consequentie van de fundamentele strategische keuze om de informatievoorziening te realiseren met ICT-diensten die worden ingekocht bij een beperkt aantal externe marktpartijen, moet het CIZ beschikken over een IV-regiefunctie die in staat is om de brug te slaan tussen enerzijds de behoeften van de CIZ organisatie en anderzijds de in de markt beschikbare ICT-diensten. Het is daarbij de uitdaging om ICT-diensten te selecteren en samen te voegen tot een integrale op de organisatie behoeften toegesneden informatielevering tegen marktconforme tarieven. Met andere woorden, de IV-regiefunctie is zowel verantwoordelijk voor de vraagarticulatie en –bundeling als voor de aanbodsturing.



Om hieraan invulling te geven moet de IV-regiefunctie een aantal uiteenlopende taken uitvoeren, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. De volledige beschrijving en verhouding tussen de CIO en CIO office, en de regieorganisatie wordt gedeeld in de gunningsfase.

2. De Opdracht

2.1. Omschrijving van de opdracht ICT dienstverlening

Het CIZ heeft de ambitie om op een effectieve en efficiënte manier de taakuitvoering te organiseren, daarom wil het CIZ snel en adequaat kunnen inspelen op ontwikkelingen en eisen van de organisatieonderdelen van het CIZ. De medewerkers van het CIZ moeten conform de huidige standaarden overal, flexibel en hybride hun werkzaamheden kunnen uitvoeren.

Het CIZ is daarom op zoek naar een implementatie- en beheerpartner die het CIZ toegang geeft tot standaard generieke ICT-diensten zoals netwerkconnectiviteit, applicatiehosting/datacenterdiensten en kantoorautomatisering. Door specialisatie en schaalgrootte moet een marktpartij in staat zijn om meer functionaliteit, flexibiliteit, mobiliteit, schaalbaarheid en beschikbaarheid te leveren tegen lagere kosten. De nieuwe ICT diensten moeten het CIZ een toekomstbestendige omgeving bieden die solide is opgebouwd en vanuit die basis flexibel is om mee te bewegen met de behoefte uit de business. De ICT diensten worden gezien als een commodity, die net als water uit de kraan bij het CIZ binnenkomt en waar betaald kan worden naar gebruik.

Het beheer van de huidige ICT diensten dient na de transitie volledig over te gaan naar de nieuwe dienstverlener. Belangrijk aandachtspunt is het beperkt houden van de impact (en dus risico's) op organisatie, gebruikers en continuïteit van de dienstverlening. Hierna volgt een langere periode van beheer, doorontwikkeling en het doorvoeren van innovatieve marktonwikkelingen binnen de ICT diensten.

2.2. Activiteiten in scope van de aanbesteding

De Opdracht en verantwoordelijkheid van de Inschrijver valt onder te verdelen in zeven hoofdonderdelen (A t/m G).

A. Gebruikersdiensten

De gebruikersdiensten betreft o.a. het (mede) ontwerpen, beheren, implementeren, actueel houden en technisch goed laten functioneren van de hieronder beschreven elementen conform de gewenste situatie.

IT-Middelen beheer

- Beheren en configuratie van CIZ laptops en Microsoft Surfaces
- Beheer en onderhoud van mobile devices (tablets en iPhones)
- Beheer en onderhoud Video vergaderingsvoorzieningen (schermen plus installatie)
- Mobile Device Management/Mobile Application Management/Mobile Data Management
- Voorraad en opslagbeheer voor IT-middelen
- Beheer en onderhoud van werkplekapparaten (hardware en software) met bijbehorende randapparatuur (In het geval er een hardware matig technisch defect optreedt dient de Inschrijver de hardware naar de verantwoordelijke leverancier te versturen)
- Beheer en onderhoud van de software en de koppelvlakken vanuit de gebruikersdiensten naar apparatuur voor printen, scannen en kopiëren.

Applicatiediensten

- Beheer en onderhoud office 365 (Exchange, MS-teams, SharePoint, telefonie, One Drive)
- Beheer en onderhoud van CIZ-portaal, om toegang te krijgen tot de verschillende diensten en applicaties binnen het CIZ
- Beheer en onderhoud van een voorziening om toegang te krijgen tot de CIZ-Portal dienst vanaf externe locaties
- Beheer en onderhoud van het kennisportaal CIZ (Intranet)

Werkplek Back-end

- Software packaging en distributie
- Azure Active Directory Management (Azure AD)

B. Applicatiehosting & datacenterdiensten

Applicatieservices betreft alle diensten die nodig zijn om applicaties veilig te hosten en het technisch beheer van de producten die op de platformen draaien voor de kantoor en de bedrijfsapplicaties binnen de Microsoft tenant van het CIZ. Het CIZ wil voor de (housing) en hosting van haar kantoor en bedrijfsapplicaties gebruik maken van haar Microsoft Azure tenant. De services vanuit de Microsoft tenant van het CIZ worden rechtstreek afgenomen via de Microsoft Enterprise Agreement tussen het CIZ en Microsoft en vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

Beheer Microsoft tenant CIZ

Het CIZ wil voor de (housing) en hosting van haar kantoor en bedrijfsapplicaties gebruik maken van haar Microsoft Azure tenant. Er worden voor levering van de gebruikersdiensten verschillende services en office 365 licenties vanuit de Microsoft tenant CIZ beschikbaar gesteld voor haar gebruikers. U bent als ICT dienstverlener verantwoordelijk voor het volledige beheer van de Microsoft tenant van het CIZ en het beschikbaar stellen van deze gebruikersdiensten. Daarnaast dient u een omgeving (subscription) binnen de Microsoft tenant CIZ beschikbaar te stellen waarin de nieuwe Data & Analytics omgeving wordt opgebouwd. Binnen deze omgeving is de leverancier Data & Analytics dienstverlening verantwoordelijk voor de opbouw, technisch beheer en onderhoud van de nieuwe Data & Analytics omgeving. Gezien afhankelijkheden tussen dienstverleners is onderlinge afstemming tussen beide leveranciers essentieel. U bent als algehele beheerder Microsoft tenant CIZ verantwoordelijk voor deze afstemming.

De onderliggende sub-diensten/ taken vallen tevens onder de scope van deze aanbesteding:

- Technisch beheer en technisch applicatiebeheer en/of ondersteunen leveranciers bij installatie/updates van de producten die op de platformen draaien
- Herhaaldelijk en op een eenduidige manier uitrollen van eerder geïnstalleerde applicaties (geautomatiseerd/gescript)
- Integratie & middleware van en naar Cloud diensten
- Beheer van operating systemen (update/upgrade), Backup & recovery, Logging & Monitoring Beheertools.

Datacenter diensten

Naast de hosting en het beschikbaar stellen van bestaande en toekomstige applicaties in de Microsoft tenant van het CIZ heeft het CIZ incidenteel ook behoefte aan generieke datacenter diensten in het geval deze applicaties of toepassingen niet in de Microsoft tenant van het CIZ gehost kunnen worden. Dit zijn op hoofdlijnen de volgende diensten:

- Beheer en onderhoud van virtuele en fysieke servers (servers, netwerk, OS, storage)
- Beheer en onderhoud van gegevensopslag (SAN, NAS)
- Beheer en onderhoud van middleware en supportware, zoals Database, Webserver
- Beheer en onderhoud van netwerktoesluiting naar het Internet en andere externe netwerken
- Backup en restore
- Operations: uitvoeren changes, oplossen storingen en problemen, monitoring, routine taken (ITIL Service Operation).

C. Connectivitediensten

(Inter)connectiviteit bestaat uit alle benodigde netwerkdiensten en beveiligde koppelvlakken. De netwerkdiensten bestaan uit interne netwerken, connectiviteit naar bijvoorbeeld Cloud providers en externe beheerpartners, wifi en internet. Hierin zijn ook inbegrepen alle netwerk functionaliteiten. De bouwsteen (Inter)connectiviteit betreft o.a. het (mede) ontwerpen, beheren, implementeren, actueel houden en technisch goed laten functioneren van de hieronder beschreven elementen conform de huidige situatie (As-is en na transitie) en na transitie conform de gewenste situatie.

- Beheer en onderhoud van Local Area Network (LAN) faciliteiten in de CIZ kantoren
- Beheer en onderhoud van Wireless LAN (WLAN) faciliteiten in de CIZ kantoren
- Beheer en onderhoud van VPN connecties (Cisco AnyConnect)
- Beheer en onderhoud van DNS, firewall, router
- Beheer en onderhoud van koppelvlak internet connectiviteit.

Hardware eigendom van CIZ

Het CIZ heeft op haar locaties een aantal firewalls in eigendom, deze hardware wordt om niet beschikbaar gesteld aan de nieuwe dienstverlener en dient als onderdeel van de dienst connectiviteitsdienst beheert en onderhouden te worden.

D. Telefoniediensten

Telefoniediensten bestaan uit alle benodigde voorzieningen en dienstverlening ten behoeve voor bedrijfstelefonie ('bedrijfstelefoon- centrale') ter ondersteuning van de bedrijfsvoering en het primaire proces van het CIZ. De beschreven elementen dienen na transitie conform de huidige situatie (As-is) geleverd te worden. Het CIZ maakt gebruik van een vast-mobiel integratie. Er wordt een separaat project met de dienstverlener gestart om te transformeren naar de gewenste situatie.

- Beheer en onderhoud van centrale voorziening voor bedrijfstelefonie ('bedrijfstelefoon- centrale') en de eventuele bijbehorende toestellen voor vaste telefonie
- Beheer en onderhoud van een call center applicatie (call center management, wachtrijbeheer/hunt groepen, call distribution, voice response) op basis van Anywhere 365 Cloud en daarnaast leveren van een nieuwe oplossing
- Beheer en onderhoud van Anywhere 365 SQL rapportage
- Beheer en onderhoud van SBC's (Session Border Controller).

E. Services

Voor alle diensten in scope van de aanbesteding levert Opdrachtnemer onderstaande services conform ITIL 4.

- Incident management
- Problem management
- Change management
- Lifecycle management
- Servicemanagement

Service desk

Voor alle diensten in scope van de aanbesteding levert Opdrachtnemer onderstaande services:

- Beheer en onderhoud van Service management tool
- Levering van 1e en 2e lijn ondersteuning voor gebruikers van de bovengenoemde diensten.
- Levering van 3e lijn ondersteuning daar waar van toepassing.
- 1^e lijn servicedesk voor de primaire proces applicatie en het Data & Analytics platform
- Routing van meldingen voor de primair proces applicatie als overloop, bij vakantie of ziekte van de huidige bezetting

- Distributie, uitgifte en voorraadbeheer devices eindgebruikers op de locatie van het CIZ.

Licentiemanagement & Certificaatbeheer

Alle onderliggende licenties die nodig zijn om de uitgevraagde diensten in scope te leveren zijn in scope van de aanbesteding met uitzondering van de Microsoft office 365 licentie en de Microsoft Azure cloud diensten.

- Operationele aansturing van de lopende licenties van de lopende contracten en licenties van de andere leveranciers die onderdeel uitmaken van de totale Informatievoorziening van het CIZ (waarvan CIZ contracteigenaar is en inclusief SaaS diensten (indien van toepassing)). Met dien verstande dat de regieorganisatie van het CIZ in overleg met Opdrachtnemer bepaalt waar dit opportuun danwel zinvol is.
- Beheer en onderhoud van de certificaten binnen de totale Informatievoorziening van het CIZ
- IT Asset management; Bijhouden van de CMDB waaronder ook de softwarelicenties van derden leveranciers waarvoor Inschrijver de operationele aansturing levert.

Beveiliging

Voor alle diensten in scope van de aanbesteding levert Opdrachtnemer onderstaande services:

- Risk management – Thread management
- Zero-Trust diensten
- Identity & Access Management (IAM) en Role-Based Access (RBAC)
- Security Incident & Event Management (SIEM/SOC, onderdeel GGI/Veilig)
- Network Access Control (NAC)
- End point security
- Patchmanagement.

F. Transitie en re-transitie

Het uitvoeren van een transitie en uiteindelijke re-transitie van alle diensten in scope van de aanbesteding.

- Transitie vanuit de huidige dienstverlener naar de Opdrachtnemer en vanuit de huidige situatie van ICT diensten naar de gewenste situatie
- Re-transitie vanuit de Opdrachtnemer naar toekomstige leverancier.

G. Inhuur additionele rollen

Het leveren van additionele rollen voor het doorvoeren van grootschalige veranderingen of transformationele projecten in de ICT omgeving wegens veranderende functionele behoefte of op basis van veranderende wet- en regelgeving is onderdeel van de aanbesteding. Het CIZ heeft de mogelijkheid om op inhuurbasis additionele rollen in te huren bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wordt ingezet als preferred supplier echter heeft het CIZ geen afnameverplichting voor inhuur van de verschillende rollen. Transformationele projecten onderscheiden zich ten opzichte van de standaard dienstverlening (het continu doorvoeren van innovatie) in het geval dit een grote wijzigingen/veranderingen in de omgeving met een majeure impact van meerdere maanden betreft waar een te rechtvaardige wijziging in de functionele behoefte van het CIZ aan ten grondslag ligt.

2.3. Buiten scope

De volgende onderdelen zijn niet in scope van de aanbesteding:

- Hosting (leveren van de Microsoft tenant van het CIZ) ten behoeve van de gevraagde applicatiediensten Analytics omgeving
- Levering, hosting, beheer en onderhoud op de primaire applicatie (primaire applicatielandschap) en Data & Analytics omgeving

- Bedrijfsvoeringapplicaties: levering en beheer van applicaties voor de ondersteuning van de bedrijfsvoering voor Finance en HRM.
- Levering van alle Microsoft licenties
- Externe verbindingen (VPN, Cloud). T-Mobile levert VPN en internetverbindingen tot en met de EdgeRouter
- Aanschaf en onderhoud werkplek apparatuur (end user devices)
- Aanschaf en onderhoud mobiele apparatuur en de levering mobiele connectiviteit (Smartphones, tablets etc.)
- Telefonieaansluitingen met het openbare netwerk inclusief voice en data-abonnementen
- Aanschaf en onderhoud van printer- scanapparatuur
- Aanschaf en onderhoud van vergadervoorzieningen

2.4. Huidige situatie, reikwijdte en omvang van scope van de opdracht

Het CIZ telt in totaal 1300 medewerkers die allemaal gebruik maken van de ICT diensten. Het CIZ heeft één hoofdlocatie (Orteliuslaan 1000 en 1001, Utrecht). De hoofdlocatie is gevestigd in het multi tenant gebouw Courtyard, deze locatie biedt heeft ruim 100 werkplekken en vergaderfaciliteiten. Daarnaast heeft het CIZ een aantal regio locaties verspreid door het land. De scope van de ICT diensten dient volledig op iedere locatie beschikbaar te zijn voor de medewerker van het CIZ. Binnen het CIZ wordt daarnaast hybride gewerkt.

Locaties CIZ

Locatie	Adres	Postcode	Plaats
Utrecht	Orteliuslaan 1000	3528 BD	Utrecht
Utrecht	Orteliuslaan 1001	3528 BE	Utrecht
Amsterdam	Overschiestraat 55	1062 HN	Amsterdam
Rotterdam	George Hintzenweg 89, Gebouw Lotus E	3068 AX	Rotterdam
Zwolle	Hanzelaan 236	8017 JJ	Zwolle
Nijmegen	Jonkerbosplein 52	6534 AB	Nijmegen

Huidige situatie gebruikersdiensten

Het CIZ heeft haar werkplek de afgelopen jaren steeds meer onderdelen van Microsoft office 365 geïmplementeerd binnen haar organisatie. Het CIZ maakt in de huidige situatie gebruik van de Microsoft office 365 E5 licenties voor al haar medewerkers. Het CIZ heeft de volgende end user devices in haar standaard werkplek:

Soort	Merk en type	Aantal
Smartphone	Apple iPhone SE 11,9 cm (4.7") Hybride Dual SIM iOS 14 4G 64 GB Zwart	1350
Surface	Microsoft SurfacePro7 i5/8/256 plat+FMNtypecover	1250
Laptop	HP ProBook 650 G8, 15.6", Core i7, 16 GB, 512 GB SSD, Wi-Fi 6	230

Monitor	Samsung S24F356FHR 61 cm (24") 1920 x 1080 Pixels Full HD Zwart	20
	Philips B Line 276B1JH/00 computer monitor 68,6 cm (27") 2560 x 1440 Pixels Quad HD LCD Zwart	275

Huidige situatie Kengetallen Connectiviteit

Hieronder is een opsomming weergegeven van de switches en accespoints op de verschillende locaties van het CIZ. In de gunningsfase wordt de netwerkarchitectuur, detail informatie over de firewalls in eigendom van het CIZ en het overzicht per locatie bijgevoegd.

Soort	Merk en type	Aantal
Switches	• Cisco WS-C3750G-24TS-S1U • Cisco WS-C2960S-24PD-L • HPE J9776A Switch 2530-24G • Meraki MS210-48LP	67
Access-points	• AIR-CAP1602I-E-K9 • Meraki MR36	57

Huidige situatie Applicatiehosting en datacenterdiensten

Het CIZ heeft momenteel 12 kantoor- en bedrijfsapplicaties waarvan (na ontvlechting primair applicatielandschap) er 2 on-premises bij de huidige leverancier draaien. Daarnaast worden er in 7 applicaties in SAAS-vorm in een Cloud omgeving afgenomen en 3 applicaties draaien lokaal op de client van specifieke eindgebruikers. Een overzicht van de applicaties wordt als bijlage beschikbaar gesteld in de gunningsfase.

Ontvlechting huidige omgeving ICT dienstverlening

In de huidige overeenkomst ICT dienstverlening zijn zowel de meer generieke ICT diensten als de hosting van Portero (primair proces applicatie) en het DWH opgenomen. Er is besloten om gedurende de transformatiefase naar het nieuwe applicatielandschap (uiterlijk tot 1 februari 2024) de hosting en het applicatiebeheer van het huidige applicatielandschap en het DWH, te continueren bij de huidige dienstverlener. De overige generieke ICT diensten (onderhavige aanbesteding) kunnen dus worden aanbesteed, dit betekent dat de huidige omgeving waaruit de ICT diensten worden geleverd moet worden ontvlochten van de hosting van Portero en het DWH. Er moet echter wel gebruik worden gemaakt van dezelfde onmisbare componenten zoals de Active Directory en IDMS (Identity Management System).

Met de huidige leverancier is afgesproken om de AD van de huidige leverancier leidend te houden voor de omgeving waarin het DWH en Portero worden gehost. In deze omgeving blijven alle componenten, die onlosmakelijk verbonden zijn met het DWH en Portero, actief onder beheer en contract van de huidige leverancier. Dit zijn componenten die na de transformatiefase naar het nieuwe applicatielandschap uit worden gezet.

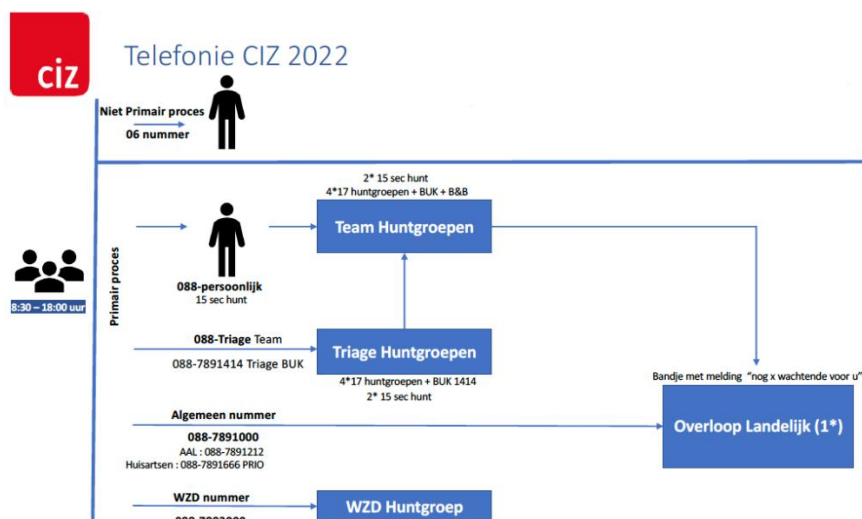
De omgeving voor de ICT dienstverlening wordt direct gekoppeld aan de Microsoft Azure AD. Deze change is al gepland en loopt. Omdat beide AD's worden gevoed uit Afas levert dit geen problemen op. Met deze aanpak kan de ICT Dienstverlening (onderhavige aanbesteding) los worden aanbesteed en ingericht in de omgeving van de nieuwe dienstverlener en waarbij de autorisaties direct worden gekoppeld aan de Microsoft Azure AD.

De huidige leverancier is gevraagd om de technische demarcatie tussen huidige omgeving en de aanpalende diensten van het DWH en Portero en de nieuwe scope van de aanbesteding ICT dienstverlening op te leveren. Uit deze beschrijving moet duidelijk worden welke technische componenten bij de huidige leverancier blijven en welke componenten meegenomen worden in de nieuwe aanbesteding ICT dienstverlening. Deze uitwerking wordt in de gunningsfase bijgevoegd aan de aanbestedingsleidraad.

Huidige situatie telefoniediensten

Telefonie is een belangrijk middel voor het CIZ-dienstverlening, zowel het uitgaande als de inkomende gesprekken die zij met cliënten voeren. Het CIZ maakt gebruik van een vast-mobiel integratie.

In de huidige telefoniediensten is ingericht op benaderbaarheid van zowel individuele medewerkers als groepen van medewerkers in een 'huntgroep'. Deze inrichting is flexibel in de betekenis van het naar behoefte kunnen toevoegen, wijzigen of verwijderen van huntgroepen, dan wel van doorschakelroutes.



Figuur 1: schematische weergave van telefoniedienst primaire proces

Primair proces werkwijze telefonie

Binnen het Primair Proces (PP) zijn meerdere soorten huntgroepen ingericht: op basis van in de organisatiestructuur vastgelegde teams (Team huntgroep), op basis van taken die medewerkers PP per dag uitoefenen (Triage huntgroep), en er is een aparte WZD huntgroep voor het team WZD (Wet Zorg en Dwang).

Stappen:

1. Een medewerker PP meldt zich dagelijks bij één van deze soorten huntgroepen aan.
2. De medewerker aangemeld bij Team huntgroep en wordt hij/zij gebeld maar neemt niet op, dan wordt na een gegeven tijd (nu 15 sec.) doorgeschakeld naar de Team huntgroep.
 - A. Wordt daar binnen een gegeven tijd (nu 2 x 15 sec.) niet opgenomen dan wordt doorgeschakeld naar een landelijk overloopteam.
 - B. Is medewerker aangemeld bij Triage huntgroep en wordt daar binnen gegeven tijd (nu 2 x 15 sec.) niet opgenomen, dan wordt naar Team huntgroep en vervolgens naar landelijk overloopteam doorgeschakeld.
3. Telefoon die binnenkomt bij de WZD huntgroep wordt niet doorgeschakeld naar een andere huntgroep.

Bellers naar het algemene landelijke nummer van het CIZ komen rechtstreeks in het landelijk overloopteam. Voor huisartsen is een apart landelijk nummer, dat ook rechtstreeks naar het landelijk overloopteam gaat.

Huidige situatie Services

CIZ voert regie op de uitbesteding van ICT diensten. Die regie geldt voor de dienstverlening ten behoeve van continuïteit én ontwikkeling van de informatievoorziening, applicaties en ICT infrastructuur. Het draait om beheersing.

Het plaatje rechts geeft aan dat het samenstel van (ITIL) processen ervoor zorgt dat er sprake is van beheerste uitvoering van dienstverlening:

- Incidentmanagement: Het oplossen van verstoringen die optreden bij het gebruik van de informatievoorziening. Een incident is een verstoring met een gedocumenteerde probleembeschrijving en oplossing;
- Problem-management: meldingen die niet werk verstorend zijn maar nog wel een oplossing vragen, worden problemen. Bij een probleem is de oplossing niet gedocumenteerd;
- Change-management: Bij een Change (wijziging) gaat het om het gecontroleerd doorvoeren van een aanpassing op de informatievoorziening;
- Release-management: Bij een Release gaat het om het beheerst doorvoeren van een aantal wijziging in een activiteit, erop gericht om een onderhoudsmoment aan informatiesystemen zo efficiënt mogelijk te benutten;
- Configuratiemanagement is het proces dat zorg draagt voor een actuele administratie en documentatie over de informatievoorziening.



De ICT dienstverlening is uitbesteed. Het zorgen voor goede ICT dienstverlening vraagt daarom regie op de ICT dienstverlener. Het uitvoeren van bovenstaande processen is aan de ICT dienstverlener, waarbij CIZ via KPI's regie voert.

ICT Servicedesk

De ICT Servicedesk is gevestigd op de hoofdlocatie, hier is 5 dagen in de week minimaal één ICT Servicedeskmedewerker aanwezig. Daarnaast heeft het CIZ een aantal regio locaties verspreid door het land. Op deze locatie is één dag in de week een ICT Servicedeskmedewerker aanwezig.

ICT Servicedesk functionaliteit is tweeledig:

De vragen die worden gesteld of binnenkomen gaan via de ICT Servicedesk, zowel van interne als externe gebruikers. De ICT Servicedesk medewerker maakt een melding aan binnen de service-tool en verzorgt in basis de afhandeling of zet de melding door naar 2e lijn. Er is wel een onderscheid gemaakt tussen externe vragen en interne vragen, dit omdat de externe vragen voornamelijk betrekking hebben op het primaire proces.

Voor de ICT Servicedesk van de ICT dienstleverancier geldt dat deze uit twee onderdelen bestaat en is gebaseerd op een service gedachte naar de beller:

Er is een Servicedesk Primair Proces (PP), ingevuld door CIZ medewerkers, en een Servicedesk ICT, ingevuld door medewerkers van de ICT dienstverlener.

- Interne bellers krijgen een keuzemenu met 2 opties:

Primair proces applicaties vragen worden doorgezet naar Servicedesk PP, en na 120 sec. niet beantwoorden naar Servicedesk ICT
voor overige ICT vragen worden zij doorgezet naar Servicedesk ICT.

- B. Externe bellers komen binnen op Servicedesk Primair Proces (PP) en worden na 120 sec. niet beantwoorden doorgeschakeld naar ICT Servicedesk. De verantwoordelijk ICT Servicedesk is om de melding te logen en door te routeren naar de juiste oplosgroep.

Daarnaast zijn de ICT Servicedeskmedewerkers ook verantwoordelijk voor het uitleveren van de standaard werkplekken en assetadministratie.

2.5. Gewenste situatie ICT dienstverlening CIZ na de transitiefase

Het CIZ is op zoek naar een implementatie- en beheerpartner die het CIZ voor een langere periode toegang geeft tot standaard generieke ICT-diensten. Voor een hoogwaardige bedrijfsvoering die de maatschappelijke doelstellingen van het CIZ mogelijk maakt, is een moderne, robuuste ICT infrastructuur nodig die het voor gebruikers eenvoudig en plezierig maakt gebruik te maken van hun informatievoorziening. Een dergelijke ICT infrastructuur bevat in de visie van het CIZ vier bouwstenen: de gebruikersdiensten, de telefoondiensten, de netwerkconnectiviteit en applicatiehosting/datacenterdiensten. Deze worden ondersteund door integratiediensten, operationele diensten (services) en informatiebeveiliging. In de gewenste situatie worden de bouwstenen uitgewerkt in een schets van het korte termijn perspectief, de gewenste inrichting van diensten per 1 oktober 2023. Daarnaast wordt er een langere termijn perfectief geschetst waar de diensten gedurende de loop van de overeenkomst naar door dienen te ontwikkelen.

Een eerste stap daarbij is het ontzorgen van de organisatie door het snel overnemen van het beheer van bestaande ICT diensten van de huidige leverancier en het inregelen van taak- en rolverdeling. Nadat de beheertaken zijn overgenomen verwacht het CIZ van de partner dat hij de doorontwikkeling en vernieuwing van alle ICT diensten realiseert. Waarbij dit aansluit bij de wensen en behoeften van het CIZ.

In de gewenste situatie wordt op dienst niveau een beeld geschetst van de gewenste situatie na de transitiefase. Vanuit die beelden zijn de eisen, randvoorwaarden en wensen gedestilleerd die opgenomen zijn in het programma van eisen. Doelstelling van het beschrijven van de gewenste situatie is om te beoordelen welke leverancier met haar standaard dienstverlening de best passende partij is voor het CIZ. De best passende partij is in deze de partij die de beoogde doelstellingen en de gewenste situatie doormiddel van de door haar geboden oplossingen en standaard dienstverlening het beste realiseert. In de gunningsfase dient de inschrijver aan te geven in haar solutiondocument op welke wijze zij invulling gaat geven aan de gewenste situatie. In haar transformatieplan dient de Inschrijver aan te geven hoe zij deze situatie gaat bereiken.

Gewenste situatie - Gebruikersdiensten

De gebruikersdiensten zijn de ruggengraat voor het CIZ om de 'day-to day' operations te kunnen uitvoeren. CIZ kiest voor deze eenvoudige, gestandaardiseerde en uniforme werkplek omdat er in deze fase van de ontwikkeling van de informatievoorziening, allereerst behoefte is aan een robuust, gestandaardiseerd, economisch voordelig werkplekconcept die mee groeit met de ontwikkeling in de markt. De vervolgstappen naar perspectief zullen na 1 oktober 2023 gezet worden.

Werkplek geschikt voor de toekomst:

Het CIZ heeft haar werkplek voor de toekomst verder ontwikkeld (gefaseerd) en de afgelopen jaren steeds meer onderdelen van Microsoft office 365 geïmplementeerd binnen haar organisatie. Het CIZ wil de komende jaren de mogelijkheden die het samenwerkingsplatform biedt steeds verder uitnuttten. Zodat de medewerkers persoonlijk productiever kunnen zijn en efficiënter kunnen samenwerken. De Inschrijver wordt dus gestimuleerd om samen met het CIZ het maximale uit de huidige E5 licenties van Microsoft te halen. Nu het hybride werken binnen het CIZ de standaard is geworden wil het CIZ

gezamenlijk met de nieuwe ICT dienstverlener de huidige hybride vergadervoorziening (Audio & video conferencing) op de locaties van het CIZ verder uniformeren en optimaliseren.

Kenmerkend van de werkplekcontent is dat de werknemer in één oogopslag alle voor hem of haar belangrijke informatie gepresenteerd krijgt. De CIZ medewerker moet anywhere any place any time op een toegankelijke manier haar werkzaamheden uit kunnen voeren. De werkplekcontent past zich automatisch aan het type apparaat aan (responsive) en zorgt voor een bijpassende gebruikersbeleving in het gebruik van applicaties. Personalisatie van de werkplekcontent binnen de door het CIZ gestelde kaders is een must-have.

Het CIZ hanteert de volgende principes en uitgangspunten voor haar Gebruikersdiensten:

- CIZ medewerkers staan centraal, eenvoud in de nieuwe ICT werkplekomgeving is noodzakelijk.
- Personalisatie van de werkplek, het gevoel van maatwerk voor de CIZ medewerkers.
- Eenduidige toegang tot functionaliteit en informatie, tevredenheid CIZ medewerkers.
- De nieuwe ICT werkplekomgeving stimuleert efficiënt gebruik van tijd. Zoals Online vergaderen, Webcasting, Instant messaging.
- De nieuwe ICT werkplekomgeving is continu beheersbaar, betrouwbaar en beschikbaar.
- De ICT-dienstverlening is schaalbaar in diensten, voorspelbaar in kosten en beweegt hierbij mee met de veranderingen bij het CIZ.

Gewenste situatie - Applicatiehosting & datacenterdiensten

De gewenste situatie na de transitiefase is dat alle kantoor- en bedrijfsapplicaties die momenteel bij de huidige leverancier draaien worden overgezet naar de Microsoft tenant van het CIZ. De Inschrijver dient dus gedurende de transitiefase alle applicaties van het CIZ over te zetten naar de Microsoft tenant van het CIZ. Op termijn wil het CIZ de mogelijkheid onderzoeken of deze applicaties als SaaS dienst kunnen worden afgenomen. De ICT-dienstverlener dient indien dit mogelijk is en een voordeel voor het CIZ oplevert te ondersteunen in de verSaaSing van de kantoor- en bedrijfsapplicaties.

Het CIZ maakt voor levering van de gebruikersdiensten al gebruik van verschillende services en office 365 licenties vanuit de Microsoft tenant CIZ. U bent als ICT dienstverlener verantwoordelijk voor het volledige beheer van de Microsoft tenant van het CIZ en het beschikbaar stellen van de kantoor- en bedrijfsapplicaties en de gebruikersdiensten. U bent als algehele beheerder verantwoordelijk voor standaard inrichting en beveiliging conform Azure Microsoft framework,

Daarnaast dient u een omgeving(en) (subscription(s)) binnen de Microsoft tenant CIZ beschikbaar te stellen waarin de nieuwe Data & Analytics omgeving wordt opgebouwd. Binnen deze omgeving is de leverancier Data & Analytics dienstverlening verantwoordelijk voor de opbouw, en het technisch beheer en onderhoud van de nieuwe Data & Analytics omgeving. Gezien afhankelijkheden tussen dienstverleners is onderlinge afstemming tussen beide leveranciers essentieel. U bent als algehele beheerder van de Microsoft tenant CIZ verantwoordelijk voor deze afstemming. In het geval erin de toekomst voor andere toepassingen binnen het CIZ meerdere omgeving(en) (subscription(s)) moeten worden ingericht valt dit ook onder uw verantwoordelijkheid.

In de gewenste situatie verschuift de verantwoordelijkheid van de Inschrijver van de levering van fysieke datacenter diensten naar beheerder van de Microsoft tenant CIZ. Dit vraagt om andere competenties van inschrijver zoals bijvoorbeeld Cost management.

CIZ wil controle krijgen op de kosten van zijn Azure omgeving en verbeteringen toepassen om blijvend kosten te besparen. In de praktijk zijn kostenanalyses vaak niet gedetailleerd genoeg en er ontbreekt belangrijke informatie. CIZ verwacht op korte termijn meer inzicht krijgen in de volgende zaken:

- Cloud kostenanalyse van de huidige omgeving (Analyseren van alle Azure core onderdelen, inzicht in de huidige sizing & de mogelijkheden tot schalen)
- Cloud kostenbesparing & kosten beheer (budgetten & alerts instellen op basis van CIZ doelstellingen, aanwezige licenties optimaal inzetten (bijv. hybrid use benefit)
- Cloud kosten inzichtelijk via dashboard

Tevens dient de ICT-dienstverlener de integratie met meerdere Cloud omgevingen te verzorgen. Met het primair applicatielandschap (gehost in Azure tenant van een externe dienstverlener), Data & Analytics omgeving (gehost in Azure tenant van het CIZ), verschillende SaaS applicaties en de kantoor- en bedrijfsapplicaties (gehost in Azure tenant van het CIZ) ontstaat er een multi Cloud omgeving, waarbij de ICT-dienstverlener de technische integratie van de verschillende Cloud varianten voor haar rekening neemt. Doel is dat 'eilandinformatisering' wordt beperkt en data- en applicatie-integratie wordt bevorderd. Ondanks dat de verantwoordelijkheid van het technisch beheer niet voor al deze omgevingen bij de ICT dienstverlener ligt dient de complete informatievoorziening van het CIZ te functioneren als één geheel. De ICT dienstverlener vervult hierin een belangrijke integratierol.

Gewenste situatie – Connectivitediensten

Na de transitiefase dient alle hardware (met uitzondering van de Firewalls in eigendom van het CIZ) ten behoeve van de connectivitediensten te zijn vervangen. De Inschrijver dient dus gedurende de transitiefase alle hardware behoeve van de connectivitediensten in de CIZ locaties te vervangen voor nieuwe hardware.

De vraag naar connectiviteit heeft een sterk veranderend karakter. Businessonderwerpen als een grotere wendbaarheid in netwerkdiensten, optimale prestaties van applicaties en een betere aansluiting op clouddiensten zijn centraal komen te staan in Wide Area Network-dienstverlening. Innovatie krijgt vorm nu serviceproviders verschillende varianten van netwerkvirtualisatie inzetten om aan deze vraag te kunnen voldoen. Connectivity-as-a-Service (afgekort CAAS) is een radicaal andere benadering van netwerkbeheer en biedt snelle, betrouwbare en veilige connectiviteit voor bedrijven zonder de last van netwerkbeheer en steeds onbeheersbare kosten is.

De kenmerken voor de gewenste situatie voor connectiviteit zijn als volgt:

a) Connectiviteit is gegarandeerd

- Data integratie tussen diverse vormen (SaaS, PaaS) en On-Premise
- Mogelijk gebruik maken van Azure ExpressRoute om particuliere verbindingen te maken tussen Azure-datacenters en infrastructuur op locatie of in een co-locatieomgeving. ExpressRoute-verbindingen routeren niet via het openbare internet en bieden een grotere betrouwbaarheid, hogere snelheid en kortere wachttijd dan gebruikelijke internetverbindingen. In sommige gevallen levert het gebruik van ExpressRoute-verbindingen voor het overbrengen van gegevens tussen on-premises systemen en Azure aanzienlijke kostenbesparingen op.
- In de connectivity subscriptie van Azure moeten de connectiviteit met interne (via VPN) en externe bronnen via de firewall.
- Firewalling en management moeten centraal plaatsvinden.
- Data Integratie met Generieke Digitale Infrastructuur (GDI) diensten
- Zekerheid voor online identiteit
- Klaar voor Europees gebruik
- Misbruikbestrijding
- Risk en Compliance is geregeld
- Veilige omgeving die voorzien is van een actueel beveiligingsniveau, die actief bijgehouden en geïmplementeerd wordt (innovatie)
- Sturen op 'hoog-over KPI's zoals Gebruikerstevredenheid en daaraan gekoppelde meetbare concretere KPI's

b) Architectuur standaarden en kaders

- BIO Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
- Architectuurkaders (Microsoft Cloud Adoption Framework & Azure Well-Architected Framework)
- Europese IDAS
- Open standaarden en aansluiting op overheidsdiensten

c) Beveiligingsinfrastructuur

Voor de diverse cruciale onderdelen van de beveiligingsarchitectuur zijn ontwerpregels opgesteld. CIZ heeft behoefte aan Zero Trust implementatie. Met zero trust network access kan CIZ veilige communicatie tussen de Azure omgeving, via de firewalls, naar remote workers toe en vice versa. De andere onderkende cruciale onderdelen zijn:

- Zonering
- Segmentatie
- PKI
- Identity & Access Management
- Security componentniveau
- Security clubniveau

Gewenste situatie - Telefoniediensten

De gewenste situatie na transitie is dat de huidige situatie voor de telefoniediensten (as-is) wordt gecontinueerd alleen dan geleverd en beheerd door de nieuwe dienstverlener. Belangrijk onderdeel is het vervangen van de Session Border Controllers, deze zijn verouderd en dienen te worden vervangen. Het CIZ is voornemens om op de middellange termijn gezamenlijk met de nieuwe ICT dienstverlener de Telefoniediensten te heroverwegen en in een separaat project mogelijk te transformeren naar nieuw platform. Het nieuwe platform moet het CIZ in de toekomst in staat stellen de koppeling te leggen om communicatie nóg beter af te stemmen op basis van beschikbaarheid (denk aan integratie met andere communicatiemiddelen). Het is belangrijk dat verschillende communicatiemiddelen worden geïntegreerd via een platform dat ervoor zorgt dat de medewerker op de juiste manier wordt verbonden en de informatie beschikbaar heeft.

De huidige manier van werken geeft veel vrijheid maar kent ook nadelen. Door de integratie van MS teams met het telefonieplatform heeft de gebruiker de mogelijkheid om via teams zijn gespreksafhandeling te kunnen doen, wat de gebruiker positief ervaart. Deze dienst wil het CIZ de komende jaar verbeteren en optimaliseren naar een wendbaar en bestendig platform dat kan meebewegen met de marktontwikkelingen en de visie op klantbediening van het CIZ. De visie op klantbediening van het CIZ wordt tijdens de gunningsfase toegevoegd aan de aanbestedingsdocumentatie. Daarnaast wil het CIZ voor analyse en rapportage doeleinden op termijn de data uit haar telefonieplatform kunnen ontsluiten in haar Data & Analytics omgeving.

Gewenste situatie - Services

In de gewenste situatie na transitie is belangrijk dat de services direct professioneel is ingeregeld minimaal conform de huidige situatie. Voor de uitvoering van de ICT dienstverlening geldt dat er een strikte inrichting moet worden gerealiseerd waarin taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden aan elkaar zijn gekoppeld binnen een generieke procesinrichting. Met die procesinrichting wordt bedoeld:

- Melden, dit is het vastleggen van een signaal, initiatief of probleemanalyse in een daarvoor bedoelde ICT Servicedesk toepassing.
- Bewaken, dit is het bewaken van de voortgang van de afhandeling op basis van de afgesproken KPI's.

- Afstemmen, dit is het beantwoorden van vragen over de beoogde oplossing, en het maken van keuzes tussen voorgelegde oplossingsrichtingen.
- Controleren, nagaan of het antwoord of de oplossing tot het beoogde resultaat heeft geleid.
- Coördinatie na escalatie, dit is bij escalatie voeren van regie tussen betrokken partijen om te komen tot een accurate probleemanalyse of oplossing. Escaleren gebeurt formeel (via een verzoek) en betekent: overdragen van bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

Bemensing ICT Servicedesk

De bemensing op de ICT Servicedesk op de hoofdlocatie (5 dagen in de week minimaal één persoon) en op de regiokantoren (1 dag in de week minimaal één persoon per regiokantoor) dient gecontinueerd te worden. De huidige ICT Servicedesk medewerkers hebben aangegeven niet de voorkeur te hebben om over te stappen naar de nieuwe dienstverlener. De nieuwe dienstverlener zal dus haar eigen medewerkers moeten inzetten.

Het CIZ heeft de volgende focuspunten voor de gewenste situatie na transitie gedefinieerd:

Kennismanagement binnen de Servicedesk ICT

Kennisbeheer binnen CIZ tussen de ICT Servicedesk en Functioneel beheerders beter borgen en meer uniformeren middels een kennisdatabase. De items in de kennisdatabase bevatten standaardoplossingen die toegepast kunnen worden door de ICT Servicedesk op bekende problemen (known errors). In samenwerking met de ICT dienstverlener wil het CIZ kijken naar evidentere manier van afhandelen deze 'incident' en 'problem' meldingen en de verdere ontwikkeling van selfservice voor de medewerkers van het CIZ.

Assetmanagement

De dienstverlening is resultaatgericht opgezet vanuit de geïntegreerde gedachte waarin de business doelstellingen zijn gereflecteerd en gericht op dienstverlening en levensduurcyclus van de ICT middelen. Bij de Asset administratie ICT zijn veel aspecten betrokken. Denk daarbij aan de investeringen, financieel jaarplan, contractmanagement, technologie strategie en concept, exploitatie, asset strategie, risicoanalyse en uitvoering onderhoud. Daarom is samenwerking tussen de verschillende disciplines erg belangrijk. De verantwoordelijkheden binnen de dienst Asset administratie ICT is belegd bij de ICT Servicedesk.

Het doel is dat de vastgelegde informatie omtrent de IT-assets juist en volledig blijft en om de optimale prestatie uit de gebruiksmiddelen, de assets, te halen, binnen acceptabele risico's en tegen aanvaardbare kosten, gemeten over de gehele levensduur van de assets.

In de gewenste situatie wil het CIZ gezamenlijk werken in één geïntegreerd systeem voor de Asset administratie van de ICT-middelen. De Asset administratie dient ten alle tijde conform onderstaande verantwoordelijkheden up to date en inzichtelijk te blijven zowel gedurende de transitiefase als daarna.

2.6. Fasering ICT dienstverlening

Transitie naar de nieuwe ICT diensten

Transitie fase bestaat uit de overdracht van beheer van de huidige ICT dienstverlening (as-is) van het CIZ en de migratie van de ICT diensten naar de omgeving van de nieuwe dienstverlener. Na afronding van de transitiefase zijn de ICT diensten volledig in beheer van de nieuwe dienstverlener en is er afscheid genomen van de huidige dienstverlener. Daarnaast dienen gedurende de transitiefase alle diensten direct getransformeerd te zijn naar de gewenste situatie en na transitie worden geleverd conform de SLA van de nieuwe dienstverlener. De transitie wordt uitgevoerd op basis van het transitieplan van de leverancier dat tijdens de aanbesteding wordt ingediend. De transitiefase dient binnen 4 maanden gerealiseerd te zijn.

De fase 'Continue Verbeteringen'

Na de transitie fase gaat de fase 'Continue Verbeteringen' in. Deze fase staat in het teken van het beheer van de ICT diensten. Daarnaast dienen er continue verbeteringen c.q. aanpassingen van binnen de ICT diensten op basis van een gezamenlijke releaseplanning worden doorgevoerd, rekening houdend met de dan geldende stand van de techniek en de continu opkomende functionele eisen en wensen vanuit de organisatie. Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg voor het actueel en technologisch op niveau houden van de omgeving, aansluitend op de functionele eisen en binnen de architectuurskaders van het CIZ. In deze fase wordt een proactieve houding van de leverancier verwacht ten opzichte van innovatieve marktonwikkelingen. In deze fase is de SLA die de leverancier aanbiedt van toepassing.

2.7. Samenvoeging

De onderhavige Aanbestedingsprocedure heeft betrekking op een opdracht waarbij, gelijksoortige opdrachten van één Opdrachtgever zijn samengevoegd.

De samenvoeging betreft de onderdelen:

- Technische beheer van de omgeving van ICT diensten;
- Transitie en implementatie van de nieuwe omgeving waaruit ICT diensten worden geleverd;
- Onderhoud, beheer en doorontwikkeling van de omgeving waaruit ICT diensten worden geleverd.

Het CIZ heeft dit besloten na een weloverwogen afweging op basis van de interne analyse, externe expertise. Hierbij is acht geslagen op de samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf, de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de opdrachtgever en de ondernemer en de mate van samenhang van de opdrachten.

Een (verdergaande) onderverdeling in percelen acht de Opdrachtgever niet opportuun, want dit zou de schaalvoordelen van een grote opdracht bij dezelfde leverancier teniet doen.

De volgende overwegingen zijn ook meegenomen in de motivatie:

- MKB-partijen zijn in staat om, al dan niet in een samenwerkingsverband, in te schrijven;
- De Opdrachtgever wil steeds verder doorontwikkelen naar een regie organisatie, de selectie van één leveranciers sluit beter aan bij de doelstelling;
- De technische integratie, realisatie, beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de nieuwe omgeving waaruit ICT diensten worden geleverd wordt een stuk complexer in het geval dit door meerdere leveranciers wordt uitgevoerd;
- Besparing op de kosten van het Aanbestedingsproces voor zowel CIZ als Gegadigden;
- De verschillende disciplines kennen soortgelijke uitvoeringstechnieken door dit te bundelen creëert CIZ synergie in de uitvoering.

2.8. Perceelindeling

Er is geen sprake van perceelvorming. Hoewel de opdracht is samengevoegd, wordt de opdracht niet verdeeld in percelen, omdat het CIZ dit om bovengenoemde redenen niet passend acht.

2.9. Geraamde financiële omvang van de aanbesteding

De geraamde financiële omvang van de aanbesteding is gebaseerd op de totale looptijd van de Overeenkomsten inclusief optionele jaren (maximale looptijd 11 jaar). Binnen deze geraamde financiële omvang van de aanbesteding zijn de volgende kosten opgenomen:

- Kosten leveren, beheer, doorontwikkeling en implementatie van de volgende ICT diensten:

- Gebruikersdiensten
- Applicatiehosting & datacenterdiensten
- Connectiviteitsdiensten
- Telefoniediensten
- Services
- Inhuur additionele rollen

Ter indicatie bedraagt van de financiële omvang van de Opdracht:

Omschrijving	Bedrag (excl. BTW)
Totaal geraamde financiële omvang:	€ 22.000.000,-

Aan deze indicatie kunnen door Gegadigden geen rechten ontleend worden omtrent toekomstige omzet gedurende de totale looptijd van de Overeenkomsten.

2.10. Overeenkomst

2.10.1. Looptijd Overeenkomst

Het CIZ sluit een Overeenkomst af met een initiële looptijd van vijf (5) jaar, met de mogelijkheid deze Overeenkomst éézijdig drie (3) maal te verlengen met een periode twee (2) jaar.

In geval CIZ de Overeenkomst wenst te verlengen, stelt CIZ de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk (en rechtsgeldig ondertekend) op de hoogte uiterlijk binnen twee (2) maanden voor afloop van de Overeenkomst.

Van grote invloed op het besluit om de Overeenkomst al dan niet te continueren zijn de prestaties van de Opdrachtnemer. De vanuit de Gunningsleidraad en vanuit de Inschrijving afgesproken contractprestaties worden periodiek gemeten.

De Overeenkomst zal in de gunningsfase worden bijgevoegd bij de Gunningsleidraad.

2.10.2. Toepasselijke voorwaarden

Op de aan te besteden Opdracht zijn ARBIT 2022 van toepassing, tenzij daarvan uitdrukkelijk wordt afgeweken in de aanbestedingsstukken behorende bij deze aanbesteding. Algemene (inkoop/verkoop) voorwaarden van Gegadigde of Derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

De ARBIT 2022 is opgenomen in bijlage 3 - ARBIT 2022.

2.10.3. Wachtkamerovereenkomst

Het CIZ sluit een wachtkamerovereenkomst af met de nummer 2 (Reserve 1). Deze wachtkamerovereenkomst is bedoeld om bij het voortijdig beëindigen van de Overeenkomst met de Opdrachtnemer van deze opdracht, en indien voortzetting van de opdracht gewenst is, de uitvoering van de opdracht direct op te kunnen dragen aan Reserve 1.

De wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van 24 maanden na definitieve gunning. De wachtkamerovereenkomst zal in de gunningsfase worden bijgevoegd bij de Gunningsleidraad.

2.10.4. Verwerkersovereenkomst

De Opdrachtnemer is aangemerkt als een verwerker van persoonsgegevens, hierdoor is de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) van toepassing en dient de Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst te tekenen.

De verwerkersovereenkomst zal in de gunningsfase worden bijgevoegd bij de Gunningsleidraad.

2.11. Partnership en duurzame samenwerkingsrelatie binnen de Overeenkomst

Het samenwerkingsverband met de Opdrachtnemer voor deze Overeenkomst wordt voor lange tijd aangegaan, potentieel 11 jaar. Het CIZ vindt het dan ook van zeer groot belang dat de Opdrachtnemer past bij het CIZ en wil in dit verband spreken over een strategisch partnership. Alleen het bereiken van een lange termijn relatie met een partner kan leiden tot lange termijn rendement.

Het echte rendement van de samenwerking met een externe partij wordt behaald door een nauwe samenwerking en gezamenlijk sturen op zowel financieel als kwalitatief rendement voor de totale dienstverlening. In die samenwerking moet het niet zo zijn dat de partner zich uitsluitend richt op het uitvoeren van de overeengekomen diensten en de klant op het sturen op het contract.

Lange termijn rendement kan vooral worden bereikt door gezamenlijk de diensten te beheren en te optimaliseren. Daarbij moeten klant en partner oog voor elkaars belangen hebben en gezamenlijk inspelen op de ontwikkelingen in de markt en in het bedrijf die leiden tot nieuwe behoeften en mogelijkheden voor het CIZ.

Het CIZ wil invulling geven aan deze samenwerkingsrelatie aan de hand van de volgende thema's:

1. Bereidheid & financial fairness

Definitie: Soms moeten op onderdelen keuzes gemaakt worden die op zichzelf niet optimaal zijn. Partners moeten de bereidheid hebben om deze offers te brengen, anders devalueert het totaal of breekt de keten.

2. Relatie met voldoende perspectief

Definitie: Het uitgangspunt is dat partijen hun investeringen en potentiële meerwaarde van de samenwerking moeten kunnen renderen.

3. Cultural en strategic fit

Definitie: Wanneer fit ontbreekt, wordt de kans op onbegrip of een mismatch vergroot en is de kans op een gezonde vertrouwensrelatie nihil.

4. Openheid en transparantie

Definitie: Vertrouwen is de basis van dit type samenwerking. Zonder openheid en transparantie heeft vertrouwen geen voedingsbodem.

5. Betrokkenheid

Definitie: Dit type samenwerking draait om het realiseren van elkaars doelen. Hiervoor is betrokkenheid bij elkaar nodig. Niet alleen om te weten en te snappen wat die doelen zijn, maar ook om een echt commitment te ontwikkelen op het bereiken van die doelen.

Het CIZ geeft graag in de gunningsfase en de onderhandelingsgesprekken meer duiding en invulling aan de hierboven beschreven thema's.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1. Algemeen

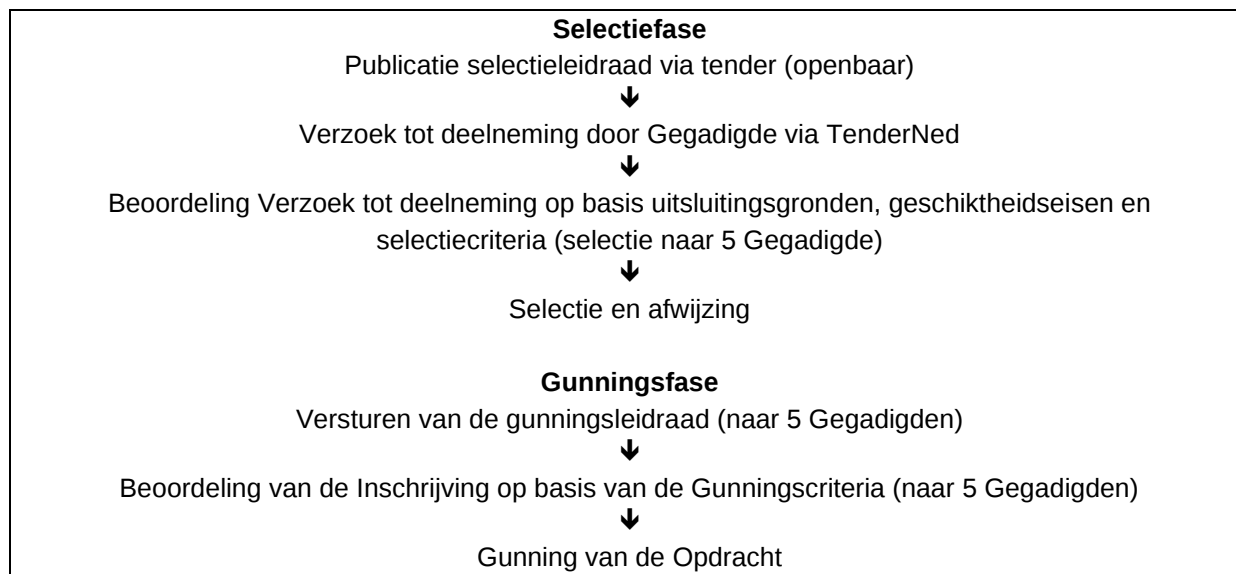
Het CIZ doorloopt voor deze aanbesteding een Europese Aanbestedingsprocedure. De aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012 (wijziging 1 juli 2016). De aanbesteding is aangekondigd op www.tenderned.nl.

Voor deze aanbesteding heeft het CIZ gekozen voor de niet-openbare Aanbestedingsprocedure op grond van artikel 2.30 en 2.31 Aw.

De niet-openbare Aanbestedingsprocedure wordt in twee fasen uitgevoerd:

- 1) de selectiefase, waarin het CIZ vijf Gegadigden, die niet uitgesloten zijn op grond van de Uitsluitingsgronden, voldoen aan de Geschiktheidseisen en het meest bekwaam worden geacht op grond van de Selectiecriteria, uitnodigt voor de gunningsfase;
- 2) de gunningsfase, waarin het CIZ een Gunningsleidraad verstrekt en waarop de Inschrijvers een Inschrijving kunnen doen. Op basis de Inschrijver gunt het CIZ aan de hand van het gunningscriterium beste prijs- kwaliteitsverhouding de Opdracht aan de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend.

De procedure valt op hoofdlijnen in de volgende stappen uiteen:



Vooruitblik op Gunningsfase

In de gunningsfase zal er gegund worden op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (BPKV), waarbij de volgende verdeling zal worden gehanteerd:

Gunningscriterium	(sub) wegingspercentage
A. Prijs	30%
B. Kwaliteit	70%
Totaal Gunningscriterium	100%

Het onderdeel prijs en het onderdeel kwaliteit zal in de Gunningsleidraad nader worden uitgewerkt. De criteria zien er op hoofdlijnen als volgt uit:

Kwalitatieve gunningscriteria

- Transitieplan
- Solution document op dienstniveau
- Verantwoording voor het team dat de Opdracht gaat uitvoeren
- Invulling van de regie organisatie & partnership SLA en Service Catalogus fase continu verbeteren
- Informatiebeveiliging

Financiële gunningscriteria

Kosten voor de transitie naar de nieuw ICT diensten

- Kosten voor de transitie naar de ICT diensten op basis van activiteiten in het transitieplan (Vaste prijs de transitie)

Beheer en dienstverlening naar de nieuw ICT diensten

- Kosten voor beheer van het ICT diensten (Vaste maand prijs)
 - Kosten beheer en levering Gebruikersdiensten
 - Kosten beheer en levering Applicatiehosting & datacenterdiensten
 - Kosten beheer en levering Connectiviteitsdiensten
 - Kosten beheer en levering Telefoniediensten
 - Kosten beheer en levering Services

Inhuur additionele rollen

- Kosten voor het doorvoeren van transformationele veranderingen en projecten (grootschalige non standaard changes) o.b.v. tarieven kaart.

Kosten voor de retransitie naar de nieuw ICT diensten

- Jaarlijkse herijking van de kosten voor de retransitie naar de ICT diensten (Vaste prijs de retransitie)

3.2. Planning

Hieronder volgt een weergave van de planning van de Aanbestedingsprocedure.

Het CIZ behoudt zich het recht voor wijzigingen in de planning aan te brengen c.q. van de planning af te wijken (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde termijnen). In dergelijke gevallen worden alle Gegadigden hierover tijdig via TenderNed geïnformeerd. Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Activiteit	Datum
Publicatie Selectieleidraad	16-12-2022
Uiterste termijn indienen vragen (1)	06-01-2023 om 12:00 CEST
Publicatie Nota van Inlichtingen (1)	12-01-2023
Uiterste termijn indienen vragen (2)	16-01-2023 om 12:00 CEST
Publicatie Nota van Inlichtingen (2)	19-01-2023
Sluitingsdatum indienen Verzoek tot Deelneming	01-02-2023 om 12:00 CEST

Verzenden voorlopig Selectiebesluit	17-02-2023
Verzenden definitief Selectiebesluit	24-02-2023
Start Gunningsfase	24-02-2023
Belangrijk: <i>Onderstaande data zijn de uitgangspunten zoals nu verwacht. De definitieve data worden in de Gunningsleidraad opgenomen. Aan genoemde data kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.</i>	
Versturen Gunningsleidraad	24-02-2023
Informatiebijeenkomst	09-03-2023
Uiterste termijn indienen vragen (1)	13-03-2023
Publicatie Nota van Inlichtingen (1)	20-03-2023
Schouwing locaties	22-03-2023
Uiterste termijn indienen vragen (2)	27-03-2023
Publicatie Nota van Inlichtingen (2)	31-03-2023
Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	20-04-2023 om 12:00 CEST
Verzenden voorlopig Gunningsbesluit	10-05-2023
Verzenden definitief Gunningsbesluit	01-06-2023
Ingangsdatum Overeenkomst	01-06-2023

3.2.1. Nota's van Inlichtingen

Vragen met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen via TenderNed te worden gesteld. Gegadigde wordt verzocht om bij de vragen de relevante paragraafnummers of paginanummers van de Selectieleidraad of Bijlagen aan te geven. U dient voor het stellen van vragen in Bijlage 6 - Formulier Nota's van Inlichtingen te gebruiken

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische of op andere wijze gestelde vragen niet door het CIZ in behandeling worden genomen. De vragen zullen met bijbehorende antwoorden geanonimiseerd aan alle Gegadigden die de Selectieleidraad hebben opgevraagd ter beschikking worden gesteld, uiterlijk op de datum zoals vermeld in de tabel in paragraaf 3.2 van deze Selectieleidraad. Deze Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van de Selectieleidraad. Het CIZ zal de Nota's van Inlichtingen op TenderNed publiceren. Het CIZ ontvangt vragen bij voorkeur zo vroeg mogelijk.

Op eventueel door andere medewerkers of vertegenwoordigers van het CIZ gegeven informatie kan Gegadigde zich niet beroepen. Hetzelfde geldt voor informatie die op een andere wijze dan hiervoor beschreven is verstrekt.

NB: na toesturen van de Nota's van Inlichtingen wordt verondersteld dat de aanbestedingsdocumenten voor alle Gegadigden duidelijk zijn en dat alle Gegadigden, mits zij aan de gestelde eisen voldoen, in staat zijn om een Verzoek tot Deelneming in te dienen conform de gestelde eisen en vormvereisten van het CIZ.

3.2.2. Sluitingsdatum indienen Verzoek tot Deelneming

Uw Verzoek tot Deelneming moet uiterlijk op 1 februari 2023 om 12.00 uur (CEST) zijn ingediend in de Aanbestedingsprocedure in TenderNed. Let op: te laat ingediende Verzoeken tot Deelneming worden niet beoordeeld door het CIZ en worden derhalve ter zijde gelegd. Het tijdig indienen van een Verzoek tot Deelneming komt voor uw eigen rekening en risico.

Het CIZ opent direct na het verstrijken van de aanmeldingstermijn de Verzoeken tot Deelneming.

4. Uitgangspunten voor deelname aan Selectieprocedure

4.1. Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding geschiedt via TenderNed en dient te verlopen via de contactpersoon van de aanbesteding zoals benoemd in paragraaf 4.1.1.

Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerkers van het CIZ over deze aanbesteding.

4.1.1. Contactpersonen

Contactpersoon (1 ^e aanspreekpunt)	
<u>Naam</u>	<u>Functie</u>
Pim Goulouze	Coördinerend Inkoopadviseur

Plaatsvervangend Contactpersoon (2 ^e aanspreekpunt)	
<u>Naam</u>	<u>Functie</u>
Gilbert Kooijman	Senior Inkoopadviseur

4.2. (Samenwerkingsverbanden van) Gegadigde(n)

Zelfstandige Inschrijvers

Gegadigden kunnen zich ten behoeve van deze Aanbestedingsprocedure op verschillende manieren aanmelden, te weten:

Een Gegadigde kan *zelfstandig* inschrijven op de Opdracht. Deze Gegadigde schrijft individueel in en zal, indien het CIZ besluit de Overeenkomsten met deze Onderneming aan te gaan, (als enige) contractpartner zijn.

Het is ook toegestaan om deel te nemen in de vorm van:

Een Combinatie van Inschrijvers

Inschrijven in Combinatie is toegestaan. Het CIZ wenst gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomsten één (1) aanspreekpunt namens de Combinatie. Combinanten dienen in hun Inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor het CIZ is. Er wordt één (1) Overeenkomsten gesloten tussen het CIZ en de Combinanten. Iedere Combinant is hoofdelijk aansprakelijk.

Onderaanneming

Eén (1) Gegadigde (Hoofdaannemer) die gebruik maakt van één (1) of meer Onderaannemers ter uitvoering van de uit hoofde van deze aanbesteding aan de Hoofdaannemer verstrekte Opdracht.

Er zijn twee (2) typen Onderaannemers te definiëren binnen deze aanbesteding:

1. Onderaannemers ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht;
2. Onderaannemers waar een beroep op wordt gedaan ten behoeve van de draagkracht voor de Geschiktheidseisen.

Freelance-personeel en toeleveranciers vallen hier uitdrukkelijk niet onder.

De Overeenkomsten wordt aangegaan met de Hoofdaannemer.

4.3. Tegenstrijdigheden en bezwaren

De Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en de andere aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Van Gegadigden wordt dan ook een proactieve houding verwacht. Indien de Gegadigde desondanks onduidelijkheden, onvolkomenheden, fouten en/of tegenstrijdigheden in één van de aanbestedingsdocumenten opmerkt, dan dient hij het CIZ hiervan vóór de uiterlijke datum waarop conform paragraaf 3.2 van de Selectieleidraad vragen kunnen worden gesteld, via TenderNed op de hoogte te stellen. Doet hij dat niet, dan heeft hij zijn recht verwerkt om hier in rechte tegen op te komen.

Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud te worden gedaan. Indien een Gegadigde toch voorwaarden en/of voorbehouden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt de Gegadigde uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

4.4. Inschrijfkosten

Aan het opstellen en uitbrengen van een Verzoek tot Deelneming in de Selectiefase, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen, zijn voor het CIZ geen kosten verbonden. Eventuele kosten en/of schaden welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze Opdracht (aan Gegadigde) zijn voor risico van Gegadigde.

4.5. Voorbehoud / niet gunnen

Uit het aanbestedingsdocument vloeien geen verplichtingen voort voor het CIZ, anders dan de verplichting zich aan de in deze Selectieleidraad beschreven procedure te houden. Het CIZ behoudt zich expliciet het recht voor de aanbestedingsprocedure op elk moment geheel of gedeeltelijk te staken en/of in te trekken zonder dat hiervoor door Gegadigden enige aanspraak kan worden gedaan op vergoeding van enige hieruit voortvloeiende schade c.q. winstderving.

4.6. Toepasselijk recht en geschillen

Op de Aanbestedingsprocedure, het Gunningsbesluit, de Overeenkomsten en eventuele geschillen ter zake is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ieder geschil tussen de bij de aanbesteding betrokken Partijen, voortvloeiend uit deze aanbestedingsprocedure wordt bij uitsluiting voorgelegd aan de daartoe bevoegde civiele rechter te Utrecht.

5. Voorwaarden

5.1. Voorschrift m.b.t. Combinatie van Gegadigden

Het indienen van een Verzoek tot Deelneming in Combinatie is toegestaan. Gegadigden dienen aan te geven in Combinatie in te schrijven in de daarvoor bestemde invulvelden in deel II van Bijlage 6 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het CIZ wenst gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomsten één (1) aanspreekpunt namens de Combinatie. Combinanten dienen in hun Verzoek tot Deelneming duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor het CIZ is. Iedere Combinant dient afzonderlijk een rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Een onderneming kan slechts één (1) maal inschrijven op de Opdracht, hetzij als zelfstandig Gegadigde, hetzij als Combinant.

Indien gelieerde ondernemingen een aanbieding uitbrengen, dienen zij op verzoek van het CIZ te kunnen aantonen dat hun Verzoek tot Deelneming onafhankelijk van elkaar tot stand is gekomen.

5.2. Voorschrift m.b.t. Onderaanneming

Een onderneming kan slechts één (1) maal Inschrijven op de Opdracht, hetzij als Hoofdaannemer, hetzij als Onderaannemer. Gegadigden dienen in deel II D van het UEA duidelijk aan te geven dat gebruik gemaakt zal worden van Onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht (indien dit het geval is). Daarbij dient te worden aangegeven welke Onderaannemers voor welke delen van de Opdracht zullen worden ingezet. Gedurende de contractduur kunnen nieuwe Onderaannemers in overleg met het CIZ worden toegevoegd. De Hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit het Verzoek tot Deelneming en de eventuele uitvoering van de Overeenkomsten.

5.3. Voorschrift m.b.t. een beroep op draagkracht

Een zelfstandige Gegadigde of Combinatie kan een beroep doen op de middelen, kennis of ervaring van onderaannemers om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, wanneer hij zelf niet over deze middelen, kennis of ervaring beschikt. Gegadigde dient deze informatie op te nemen in Deel II C. Iedere Onderaannemer dient afzonderlijk een rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

5.4. Vormvereisten

5.4.1. Taal

Verzoek tot Deelneming dient te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Daar waar brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, kan worden volstaan met Engelstalige informatie.

5.4.2. Bijlagen

Bij de Selectieleidraad behorende in te vullen Bijlagen, mogen uitsluitend in het oorspronkelijke, bijgevoegde format aangeleverd te worden. Geen of onjuist gebruik maken van de formats leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Nadere informatie, anders dan gevraagd door het CIZ, wordt niet meegenomen in de beoordeling.

5.4.3. Ondertekening

Daar waar gevraagd wordt om een handtekening dient het betreffende document **rechtsgeldig ondertekend** te worden door een daartoe tekenbevoegde personen.

Dit betreft een handtekening van (één van de) functionarissen die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister bevoegd is Gegadigde te vertegenwoordigen.

Indien een andere persoon binnen de organisatie dan genoemd in het beroeps/handelsregister tekent, dient dit in Deel II B van de UEA te worden opgenomen. De Gegadigde dient in dit geval een volmacht bij het indienen van het Verzoek tot Deelneming toe te voegen.

5.4.4. Gestanddoeningstermijn

Gegadigde dient zijn Verzoek tot Deelneming minimaal zes (6) maanden gestand te doen. Het CIZ kan Gegadigde verzoeken de gestandsdoeningstermijn te verlengen.

5.4.5. Indienen Verzoek tot Deelneming

Verzoek tot Deelneming dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend. Daarbij dienen de volgende documenten te worden toegevoegd:

(de aanbiedingsbrief is niet van invloed op het Verzoek tot Deelneming)

Onderdeel Verzoek tot Deelneming	Naam document	Format
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam Gegadigde>	PDF
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bijlage 6 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	PDF
Formulier Kerncompetenties	Bijlage 7 - Referentieformulier Kerncompetenties	WORD
Formulier Competenties	Bijlage 8 - Referentieformulier S1 – Competenties	WORD

Storingen aan het platform TenderNed kunnen voorkomen, bij constatering van een storing die van invloed is op het tijdig en volledig indienen van eventuele documenten dient u contact op te nemen met de contactpersoon van het CIZ.

6. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

6.1. Uitsluitingsgronden

Op iedere Europese aanbesteding zijn de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing. De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het UEA. Gegadigden dient te verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA.

De verplichte uitsluitingsgronden zijn in het UEA opgenomen in Deel III, onderdeel A en B.

Naast bovenstaande uitsluitingsgronden zijn Facultatieve uitsluitingsgronden in de UEA opgenomen in Deel III, onderdeel C van het UEA.

6.2. Geschiktheidseisen

Gegadigde dient aan de Geschiktheidseisen, zoals beschreven in deze paragraaf, te voldoen. De Geschiktheidseisen zijn opgedeeld in:

- Economische- en financiële draagkracht
- Technische- en beroepsbekwaamheid

6.2.1. Economische- en financiële draagkracht

De minimale Geschiktheidseisen die aan de economische en financiële draagkracht worden gesteld zijn opgedeeld in de volgende onderdelen:

- I. G1: Economische & financiële draagkracht: Gegadigde heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's. Daartoe dient Gegadigde te beschikken over een verzekering die de wettelijke aansprakelijkheid, en een verzekering die de beroepsaansprakelijkheid, ten opzichte van het CIZ adequaat dekt. Bij ieder van deze verzekeringen dient Gegadigde verzekerd ten zijn voor een bedrag van € 2.500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000 per jaar.
- II. G2: Economische & financiële draagkracht: Controleverklaring van de jaarrekening met goedgekeurde strekking zonder continuïteitsparagraaf.

6.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

De minimale Geschiktheidseisen die aan de technische en beroepsbekwaamheid worden gesteld, zijn opgedeeld in de volgende onderdelen:

G3: Kerncompetenties aangetoond doormiddel van referenties.

Gegadigde dient aan te tonen over voldoende technische- en beroepsbekwaamheid te beschikken op het gebied van de Opdracht van deze aanbesteding. Gegadigde kan zijn technische bekwaamheid bewijzen door referentieopdrachten te overleggen. De referentieopdrachten dienen toe te zien op de volgende kerncompetenties:

Nummer	Omschrijving:
Kerncompetentie 1:	Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met het begeleiden van een transitie van het beheer van ICT diensten van een externe dienstverlener naar de Gegadigde (opdracht met vergelijkbare ICT diensten alle vijf diensten in scope van de opdracht) binnen een organisatie met een vergelijkbare omvang.

Kerncompetentie 2:	Aantoonbare ervaring met het leveren en beheren van de ICT diensten ICT (opdracht met vergelijkbare ICT diensten minimaal vijf van de vijf diensten en een opdrachtwaarde van minimaal € 1.700.000 op jaarbasis)
Kerncompetentie 3:	Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met het leveren en beheren van ICT diensten uit een cloudomgeving die voldoet aan geldende en logischerwijs te verwachten informatiebeveiligings- en privacy wet- en regelgeving bij een organisatie waar vergelijkbare persoonsgegevens worden verwerkt.

Organisatie met een vergelijkbare omvang

Een organisatie van vergelijkbare omvang kenmerkt zich als een organisatie met **minimaal 750 medewerkers**.

Vergelijkbare opdracht

Alle vijf diensten in scope van de opdracht:

- ☐ Beheer en levering Gebruikersdiensten
- ☐ Beheer en levering Applicatiehosting & datacenterdiensten
- ☐ Beheer en levering Connectiviteitsdiensten
- ☐ Beheer en levering Telefoniediensten
- ☐ Beheer en levering Services

Randvoorwaarden referentie

De referentie mag om voldoende mededing te waarborgen niet ouder zijn dan vijf (5) jaar op het moment van Inschrijven. In het geval van één referentie op meerdere Kerncompetenties van toepassing is mogen deze ook met één (1) referentie worden aangetoond, mits duidelijk beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één (1) Kerncompetentie te voldoen. Indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht, mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties waarbij Gegadigde als Combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door Gegadigde is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Gegadigde dient de referentiebeschrijving in te dienen bij Verzoek tot Deelneming. Het CIZ behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van Gegadigde de juistheid van de referentie te verifiëren.

Referentieformulier

Bij deze Selectieleidraad is het verplichte format van het Referentieformulier opgenomen als Bijlage 7 - Referentieformulier Kerncompetenties, dat niet mag worden aangepast anders dan door invulling met een beschrijving van de referentieopdracht.

De invulling van de velden het Referentieformulier is vormvrij en dient tenminste te bevatten de volgende vijf onderwerpen:

- de beschrijving van de opdracht;
- de beschrijving van de betreffende Kerncompetentie;
- de periode van uitvoering van de opdracht;
- de reden van beëindiging van de opdracht (indien deze op het moment van indiening van het Verzoek tot Deelneming al is afgerond), de aard van de dienstverlening, leveringen, de contractwaarde en de looptijd;

- Contactgegevens referent.

Het Referentieformulier mag maximaal 2 A4's, Lettertype: Arial 10 pt. beslaan. Overtollige pagina's worden niet meegenomen in de beoordeling van het Verzoek tot Deelneming. Een Gegadigde moet aantoonbaar over de Kerncompetenties beschikken om toegelaten te worden tot de gunningsfase.

G4: Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001

Gegadigde dient aan te tonen te beschikken over een kwaliteitsmanagement certificering ISO 9001.

Indien Gegadigde van mening is dat een gelijkwaardige certificering van toepassing is, dient de Gegadigde dit aan te tonen en zal het CIZ de gelijkwaardigheid beoordelen.

G5: Informatiebeveiliging

Gegadigde werkt volgens de normen in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Gegadigde dient aan te tonen te beschikken over een certificering ISO 27001.

Indien Gegadigde van mening is dat een gelijkwaardige certificering van toepassing is, dient de Gegadigde dit aan te tonen en zal het CIZ de gelijkwaardigheid beoordelen.

G6: Assurance op genomen maatregelen Informatiebeveiliging

Gegadigde kan een garantie afgeven op de genomen beveiligingsmaatregelen. Gegadigde dient aan te tonen te beschikken over een rapport ISAE 3000 rapport (dekkend als ISAE 3402 type-2 rapport) en aanvullende assurance op gebied van toepassing AVG, of een rapport Service Organization Control Report 2 (SOC2) en aanvullende assurance op gebied van toepassing AVG.

Indien Gegadigde van mening is dat een gelijkwaardige certificering van toepassing is, dient de Gegadigde dit aan te tonen en zal het CIZ de gelijkwaardigheid beoordelen.

Indien Gegadigde van mening is dat een gelijkwaardige certificering van toepassing is, dient de Gegadigde dit aan te tonen en zal het CIZ de gelijkwaardigheid beoordelen.

6.3. Bewijsstukken

Door invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het bijgevoegde UEA kunnen Gegadigden verklaren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de Geschiktheidseisen en de Selectie-eisen. Binnen 7 kalenderdagen na het communiceren van het selectiebesluit dienen de geselecteerde Gegadigden de volgende bewijsstukken te overleggen:

Bewijsstukken verplichte uitsluitingsgronden:

- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee (2) jaar oud is, om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn. Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht (8) weken in beslag kan nemen.
- Een verklaring van nakoming van de fiscale verplichten van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes (6) maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 artikel 5 en artikel 2.87 in het eerste lid, onderdeel j niet op hem van toepassing is.

Bewijsstukken facultatieve uitsluitingsgronden:

- Een uittreksel van Inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes (6) maanden, om aan te tonen dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 in het eerste lid onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is.

Bewijsstukken Geschiktheidseisen:

- G2: Een kopie verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon of een verzekeringspolis waaruit blijkt dat Gegadigde minimaal verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag. Indien Gegadigde een of meerdere Onderaannemers of derden wenst in te schakelen bij de uitvoering van deze Opdracht, dient voldoende te blijken uit de polis of verklaring dat de verzekering ook schade veroorzaakt door de desbetreffende Onderaannemers en derden dekt. Of Gegadigde dient een bewijs van een recente, geldige en relevante aansprakelijkheidsverzekering van de Onderaannemers en derden te overleggen. Indien Gegadigde in Combinatie inschrijft, geldt de Eis voor de Combinatie als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten of individueel voor elke Combinant indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering;
- G4: Afschrift van een geldig certificaat Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001. Of afschrift van een geldig certificaat van de als gelijkwaardig gemotiveerde certificering;
- G5: Afschrift van een geldig certificaat ISO 27001. Of afschrift van een geldig certificaat van de als gelijkwaardig gemotiveerde certificering;
- G6: Afschrift van een geldig rapport ISAE 3000 rapport (dekkend als ISAE 3402 type-2 rapport) en aanvullende assurance op gebied van toepassing AVG, of afschrift van een geldig rapport Service Organization Control Report 2 (SOC2) en aanvullende assurance op gebied van toepassing AVG. Of afschrift van een geldig certificaat van de als gelijkwaardig gemotiveerde certificering;

Wanneer er als Combinatie wordt ingeschreven dan dienen alle Combinanten te bewijzen dat de hierboven genoemde dwingende en/of facultatieve uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn. De bewijsmiddelen dienen zij te kunnen overleggen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende dienst. Indien één of meer dwingende en/of facultatieve uitsluitingsgronden op de Combinanten van toepassing is, kan de gehele Combinatie worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Indien één of meer dwingende en/of facultatieve uitsluitingsgronden op de onderaannemer op wie beroep wordt gedaan om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen, kan de Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

6.4. Beoordeling geschiktheid

6.4.1. Toetsing op vormvereisten

Tijdig ingediende Verzoeken tot Deelneming worden allereerst getoetst op het voldoen aan de vormvereisten. Verzoeken tot Deelneming die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

6.4.2. Voldoen aan Eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)

Verzoeken tot Deelneming die voldoen aan de vormvereisten worden getoetst op het voldoen aan de eisen ten aanzien van Gegadigden. Gegadigde kan verklaren te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Na de beoordeling op geschiktheid volgt de beoordeling en rangschikking op basis van de Selectiecriteria.

7. Selectieprocedure

7.1. Selectiecriteria

Het CIZ selecteert vijf Gegadigden voor de gunningsfase van de aanbesteding aan de hand van de beoordeling op onderstaande Selectiecriteria, waarbij geldt dat de te selecteren Gegadigden niet mogen zijn uitgesloten op grond van de Uitsluitingsgronden en geschikt zijn bevonden op grond van de Geschiktheidseisen.

Onderstaand treft u het selectiemodel met de maximale score per criterium:

Selectie criterium:	Aantal punten:	Beoordeling
1. Selectie criterium 1: Competenties aangetoond door referenties	60 punten	Conform Beoordelingskader 1
2. Selectie criterium 2: Flexibiliteit, innovatief en adaptief vermogen organisatie Gegadigde	20 punten	Conform Beoordelingskader 2
3. Selectie criterium 3: Kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van personeel	15 punten	Conform Beoordelingskader 2
4. Selectie criterium 4: Initiatieven en bijdrage leveren op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	5 punten	Conform Beoordelingskader 2
Totaal	100 punten	

S1: Competenties aangetoond door referenties (maximaal aantal te behalen punten: 60)

De Gegadigde dient aan te tonen dat zij ervaring heeft met de uitvoering van een vergelijkbare opdracht op basis van de competenties zoals omschreven in de onderstaande tabel. De Gegadigde dient haar ervaring met de gestelde competenties aan te tonen door het indienen van referenties. De Gegadigde kan per competentie éénmaal de maximale aangegeven score behalen. De Gegadigde dient aan te geven op welke competentie(s) uw referentie van toepassing is, met een omschrijving van maximaal 2 A4 per competentie waaruit de vergelijkbaarheid met de opdracht en de ervaring met de competentie blijkt. Op basis van de aangeboden beschrijving beoordeelt het CIZ de vergelijkbaarheid met de onderhavige opdracht en de mate waarin de Gegadigde voldoet aan de beschreven competentie. De Gegadigde dient de beschrijving toe te voegen in Bijlage 8 - Referentieformulier S1 – Competenties.

De beantwoording van de Gegadigde wordt beoordeeld conform de beschreven methodiek onder paragraaf 7.2 beoordelingskader tabel 1. In het geval de Gegadigde meer dan het aangegeven aantal pagina's inlevert worden deze overvloedige pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

CIZ toetst de referenties in de verificatiefase op juistheid en correctheid. In het geval de referenties niet aansluiten bij de aangeleverde beschrijving heeft CIZ het recht de gegeven score aan te passen. De ingediende referentie dient te voldoen aan dezelfde eisen beschreven onder paragraaf 6.2.2 Randvoorwaarden referentie.

	Competentie	Toelichting	Toegekende waarde:
1	Aantoonbare ervaring met het leveren en beheren van de ICT diensten.	Aantoonbare ervaring met het leveren en beheren alle ICT diensten in scope van de Opdracht. <u>Deelaspecten:</u> • Alle vijf diensten in scope van de Opdracht • Opdracht bij een vergelijkbare organisatie met minimaal 1250 medewerkers • Meer dan 4 locaties met een geografische spreiding door heel Nederland	8 punten
2	Aantoonbare ervaring met de transitie naar een nieuwe omgeving in een korte doorlooptijd	Aantoonbare ervaring met de transitie naar een nieuwe omgeving in een korte doorlooptijd (binnen 4 maanden). <u>Deelaspecten:</u> • Realiseren van een transitie van ICT diensten van een externe dienstverlener naar de omgeving beheerd en geleverd door de gegadigde binnen een periode vier maanden. • Opdracht bij een vergelijkbare organisatie met minimaal 1250 medewerkers • Alle vijf diensten in scope van de Opdracht	12 punten
3	Integratie met meerdere cloudomgevingen	Aantoonbare ervaring met de integratie van de door de Gegadigde geleverde omgeving met verschillende Cloud omgevingen die niet enkel worden beheerd door Gegadigde. Waarin de Gegadigde tevens een belangrijke integratierol vervult. <u>Deelaspecten:</u> • Integratie van de omgeving van de Gegadigde met multiCloud (minimaal 3) omgevingen (bijv. van Azure tenant (eigen tenant of van referent) naar Azure/AWS (publieke Cloud), naar SaaS, PaaS en on-premises, naar Cloud data integration (service bus in cloud)) • Service integratierol en ketenverantwoordelijkheid over meerdere cloudomgevingen waarbij de verantwoordelijkheid voor het beheer van de cloud omgevingen niet allemaal bij Gegadigde ligt	12 punten

		• Cloudomgevingen waar Bedrijfskritische applicatie draaien (bijv. ERP systeem, Primair procesapplicatie)	
4	Transformatie naar een nieuw telefonieplatform	Aantoonbare ervaring met de begeleiding van de referent naar een nieuwe Telefonieplatform in een cloudomgeving. <u>Deelaspecten:</u> • Telefonieplatform in cloud omgeving • Integratie vanuit telefonieplatform met meerdere huntgroepen met MS teams • Telefonieplatform met duidelijke dashboards en informatievoorziening ten behoeve telefoniedienst en kwaliteit van dienstverlening	10 punten
5	Beheer op een MS Azure tenant van de referent	Beheer en het leveren van meerdere diensten vanuit de MS tenant van de referent met ruime aandacht voor informatiebeveiliging. <u>Deelaspecten:</u> • Technisch beheer, applicatiebeheer en levering de gebruiksdiensten, cost management een MS tenant van de referent • Beheer van de tenant op basis van Microsoft Cloud Adoption Framework of Azure Well-Architected Framework • Afstemming met een externe dienstverlener die een extra omgeving (subscription) beheert binnen de MS Azure tenant van de referent	10 punten
6	Ervaring met het nauw samenwerken met een regieorganisatie met als resultaat een succesvolle samenwerkingsrelatie en invullen van een service integratorrol	Aantoonbare ervaring met het nauw samenwerken met een regieorganisatie van de opdrachtgever die naar een nader te definiëren volwassenheidsniveau wenst door te groeien waarna een effectieve duurzame samenwerkingsrelatie is ontstaan. <u>Deelaspecten:</u> • Effectieve duurzame samenwerkingsrelatie met een regieorganisatie als opdrachtgever voor een langere periode • Proactief aandragen van innovaties en continu verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening voor een langere periode • Het invullen van een service integratorrol op de operationele processen waarbij één of meerdere leveranciers in een geïntegreerde dienstenketen voor de ICT dienst	8 punten

S2. Flexibiliteit, innovatief en adaptief vermogen organisatie Gegadigde: (maximaal aantal te behalen punten: 20)

Het CIZ wil snel en goed kunnen inspelen op ontwikkelingen en eisen van haar organisatieonderdelen. Het CIZ hecht daarom veel waarde aan het snel beschikbaar stellen van nieuwe beschikbare diensten en technologie aan haar klanten. De diensten moeten daarbij schaalbaar zijn om mee te kunnen bewegen met de omvang van de organisatie van CIZ. Om als organisatie meer 'wendbaar' te worden is het essentieel dat de Gegadigde continu kan adviseren en inspringen op laatste technologische en procesmatige ontwikkelingen c.q. innovaties op het werkveld van de gevraagde Diensten binnen de scope van de Opdracht.

Gegadigde dient in de beschrijving aan te geven welke processen en methodieken de organisatie heeft ingericht om adequaat in te spelen op de volgende aspecten:

1. Flexibiliteit (schaalbaar zowel naar boven als naar beneden) in de omvang en kwaliteit van de dienstverlening aan de klantorganisatie.
2. Flexibiliteit (kostenflexibiliteit) in het prijsmodel zodat de schaalbaarheid in de omvang en de kwaliteit van de dienstverlening voor de klantorganisatie op een transparante wijze kan worden afgerekend.
3. Nieuwe beschikbare diensten en technologie uit de markt snel en efficiënt in te zetten om de voor de klant te verrichten diensten op een actueel technologisch niveau te houden.
4. De dienstverlening zoveel mogelijk te baseren op de gestandaardiseerde bewezen technologieën met best practices (architecturen) vanuit de markt.

CIZ verwacht een beschrijving waarin Gegadigde ingaat op de hiervoor beschreven criteria. Gegadigde krijgt voor deze beschrijving maximaal 5 A4 enkelzijdig in een gangbaar lettertype (bijvoorbeeld Arial, grootte 10). U dient uw beschrijving te onderbouwen met concrete getallen en cijfers. Het is toegestaan om in uw beantwoording te verwijzen naar figuren, tabellen, afbeeldingen, illustratie etc. in de bijlagen. In de bijlage mag geen verdere tekstuele toevoeging worden opgenomen. Uw beantwoording wordt beoordeeld conform de beschreven methodiek onder paragraaf 7.2 beoordelingskader tabel 2. In het geval u meer dan het aangegeven aantal pagina's inlevert worden deze overvloedige pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

S3. Kwaliteit, beschikbaarheid en continuïteit van personeel (maximaal aantal te behalen punten: 15)

Voor de levering en het beheer van de ICT diensten hecht CIZ veel waarde aan de continuïteit van het team dat de dienstverlening uitvoert bij het CIZ. Daarom wil het CIZ toetsen of de continuïteit, beschikbaarheid en de kwaliteit van het personeel van Gegadigde goed geborgd is. Met name personeel dat ervaring heeft met de aard van de werkzaamheden in scope van deze opdracht: Transitie, Gebruikersdiensten, Applicatiehosting & datacenterdiensten, Connectiviteitsdiensten, Telefoniediensten en Services. Het is voor het CIZ van belang dat Gegadigde:

1. aantoonbaar investeert in haar medewerkers in de vorm van kennisontwikkeling, kennisborging, certificeringen, klantgericht, inclusie, diversiteit en loopbaanontwikkeling;
2. eigen medewerkers actief betreft bij ontwikkelingen vanuit de markt die voor de dienstverlening naar de klant relevant kunnen zijn. Bij voorkeur op het gebied van de werkzaamheden in scope van de opdracht;
3. hoeveelheid gekwalificeerd personeel in Nederland (typische domein certificeringen zoals bijv.: (Microsoft Azure Solutions Architect, AZ-305, ITIL v4, kennis van Microsoft Cloud Adoption Framework en Azure Well-Architected Framework) met kennis en ervaring van de werkzaamheden in scope van

de opdracht (operationele aanwezigheid, inhoudelijke adviseurs, ontwikkelaars, service delivery manager, Nederlandstalig in Nederland);

4. Omvangrijk medewerkersbestand heeft om de verscheidenheid en diversiteit van de diensten in scope van de opdracht goed leveren als preferred supplier;

5. tevreden medewerkers heeft die voor een langere periode zich binden aan de organisatie (% verloop, medewerkerstevredenheid onderzoeken, duurzame inzetbaarheid, strategische personeel planning);

6. toegang heeft tot een flexibele schil en partnernetwerk.

CIZ verwacht een beschrijving waarin Gegadigde ingaat op de hiervoor beschreven criteria. Gegadigde krijgt voor deze beschrijving maximaal 5 A4 enkelzijdig in een gangbaar lettertype (bijvoorbeeld Arial, grootte 10). U dient uw beschrijving te onderbouwen met concrete getallen en cijfers. Het is toegestaan om in uw beantwoording te verwijzen naar figuren, tabellen, afbeeldingen, illustratie etc. in de bijlagen. In de bijlage mag geen verdere tekstuele toevoeging worden opgenomen. Uw beantwoording wordt beoordeeld conform de beschreven methodiek onder paragraaf 7.2 beoordelingskader tabel 2. In het geval u meer dan het aangegeven aantal pagina's inlevert worden deze overvullige pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

S.3 Initiatieven en bijdrage leveren op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (maximaal aantal te behalen punten: 5)

Gegadigde dient een plan voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in te dienen, waarin de volgende punt aan bod komt:

1. De wijze waarop Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen binnen de organisatie van de Gegadigde is ingebed; Welke concrete initiatieven heeft de Gegadigde binnen haar organisatie ontplooit in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen?

CIZ verwacht een beschrijving waarin Gegadigde ingaat op de hiervoor beschreven criteria. Gegadigde krijgt voor deze beschrijving maximaal 3 A4 enkelzijdig in een gangbaar lettertype (bijvoorbeeld Arial, grootte 10). Het is toegestaan om in uw beantwoording te verwijzen naar figuren, tabellen, afbeeldingen, illustratie etc. in de bijlagen. In de bijlage mag geen verdere tekstuele toevoeging worden opgenomen. Uw beantwoording wordt beoordeeld conform de beschreven methodiek onder paragraaf 7.2 beoordelingskader tabel 2. In het geval u meer dan het aangegeven aantal pagina's inlevert worden deze overvullige pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

7.2. Beoordelingskader

Het CIZ hanteert het volgende beoordelingskader op Selectiecriteria 1.

Beoordeling	Uitgangspunt
Sluit uitstekend aan (100% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is én overtuigend voldoet aan het selectiecriteria op alle drie de deelaspecten. Daarnaast toont de beschrijving met dominante informatie aan dat het project een succes was op drie deelaspecten.
Sluit goed aan (80% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is én overtuigend voldoet aan het selectiecriteria op twee van de deelaspecten. Daarnaast toont de beschrijving met dominante informatie aan dat het project een succes was op een twee deelaspecten.

Sluit voldoende aan (50% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is én overtuigend voldoet aan het selectiecriteria op één van de deelaspecten. Daarnaast toont de beschrijving met dominante informatie aan dat het project een succes was op één deelaspect.
Sluit in beperkte mate aan (20% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Inschrijver levert een beschrijving in die volledig is én overtuigend voldoet aan het selectiecriteria op één van de deelaspecten.
Sluit niet aan/ voldoet niet (0% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Inschrijver levert een beschrijving in die onvolledig is en/of niet overtuigend voldoet het selectiecriteria.

Het CIZ hanteert het volgende beoordelingskader op Selectiecriteria 2 & 3:

Beoordeling	Uitgangspunt
Sluit uitstekend aan (100% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de beschrijving een inhoudelijk relevant en uitstekend antwoord dat bijdraagt aan de doelstellingen van het selectiecriteria. De vraag is volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke bijzonderheden beschreven en onderbouwd met dominante informatie.
Sluit goed aan (80% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Naar het oordeel van de beoordelaar betreft de beschrijving een inhoudelijk relevant en goed antwoord dat bijdraagt aan de doelstellingen van het selectiecriteria. Alle gevraagde elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met ten dele inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden. Daarnaast is de beschrijving ten dele onderbouwd met dominante informatie.
Sluit voldoende aan (50% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de beschrijving voldoende inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft voldoende rekening gehouden met de doelstellingen van het selectiecriteria. Daarnaast is de beschrijving ten dele onderbouwd met dominante informatie.
Sluit in beperkte mate aan (20% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de Gegadigde beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of heeft slechts beperkt rekening gehouden met de doelstellingen van het selectiecriteria. Daarnaast is de beschrijving niet onderbouwd met dominante informatie.
Sluit niet aan/ voldoet niet (0% van het maximaal aantal aangegeven punten)	Niet beantwoord of sluit geheel niet, of zeer beperkt aan bij de vraagstelling binnen deze aanbesteding.

Dominante informatie

In beide beoordelingskaders speelt zogenoemde dominante informatie een belangrijke rol: harde informatie die geen ruimte laat voor onzekerheid. Veelal wordt hiermee bedoeld korte, bondige, logische en meetbare beweringen. Op basis van welke informatie toont u aan dat het (heeft ge)werkt.

7.3. Beoordeling en selectie

7.3.1. Selectiecommissie

Het CIZ heeft een onafhankelijk en ter zake kundig multidisciplinair Selectieteam samengesteld. Dit team kent diverse vertegenwoordigers:

- Enterprise Architect
- Contractmanager
- Informatiemanager
- Functioneel beheerder
- Product Owner bedrijfsvoering

7.3.2. Selectieprocedure

Door middel van de hierboven beschreven puntenwaardering zal de selectiecommissie met vertegenwoordigers van het CIZ de punten per selectie criterium en een totaal puntenaantal vaststellen. Bij de toekenning van de punten zullen de leden van de selectiecommissie zich baseren op hun eigen expertise en ervaring met het onderwerp van deze aanbesteding. De selectiecommissie kent de finale punten in consensus toe.

Op basis van het puntenaantal wordt de rangorde bepaald. De Gegadigde met het hoogste puntenaantal is 1^e in de rangschikking, die met de op een na hoogste is 2^e, etcetera. Afhankelijk van het aantal geldige Verzoeken tot Deelneming, zullen vijf Gegadigden met het hoogst aantal gescoorde punten uitgenodigd worden voor de gunningsfase. Als er minder dan vijf Gegadigden zijn, worden alle geschikte Gegadigden uitgenodigd voor de gunningsfase.

Indien er meerdere Gegadigden een gelijk puntentotaal hebben en eindigen op een gedeelde 5e plaats, zal in eerste instantie gekeken worden naar de score voor de eerste competentie (Integratie met meerdere cloudomgevingen). De Gegadigde die het hoogste puntentotaal heeft behaald op deze competentie, zal geselecteerd worden voor de volgende fase.

Indien ook deze score gelijk is, zal gekeken worden naar de score voor de tweede competentie. De Gegadigde die het hoogste puntentotaal heeft behaald op deze competentie zal geselecteerd worden voor de volgende fase. Indien ook deze score gelijk is, dan zal op gelijke wijze gekeken worden naar de score voor de derde competentie.

In het uitzonderlijke geval dat alle genoemde scores gelijk zijn, zal loting op kantoor van het CIZ de uitslag bepalen. Eventueel zal meerdere malen geloot worden indien er meerdere Gegadigden gelijke scores hebben. Gegadigden zullen hiervan op de hoogte worden gesteld. Gegadigden worden gevraagd aanwezig te zijn bij de loting.

De vijf Gegadigden met de hoogste puntentotalen zullen schriftelijk worden uitgenodigd tot het deelnemen aan de gunningsfase van de aanbesteding. De overige Gegadigden ontvangen een met redenen omklede brief waarin wordt meegedeeld dat zij niet worden toegelaten tot de gunningsfase. Er wordt een bezwaartermijn van tien kalenderdagen in acht genomen na de bekendmaking van de geselecteerde Gegadigden.

7.3.3. Selectiebeslissing

Alle Gegadigden ontvangen van het CIZ de selectiebeslissing over het eindresultaat van de beoordeling van het Verzoek tot Deelneming. In afwijzende selectiebesluiten wordt aangegeven welke Gegadigden worden uitgenodigd voor het doen van een Inschrijving en de absolute beoordeling van de selectiecriteria van de Gegadigden.

Door iedere Gegadigde kan nadere informatie worden ingewonnen bij de contactpersoon van het CIZ voor een mondelinge toelichting op de beoordeling van het Verzoek tot Deelneming.

Indien een Gegadigde zich niet kan vinden in het selectiebesluit van het CIZ, dan wordt hij gedurende zeven (7) kalenderdagen na dagtekening van de bekendmaking van het selectiebesluit in de gelegenheid gesteld daartegen bezwaar te maken door een kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningen rechter te Utrecht.

In het belang van een snelle en goede voortgang wordt iedere Gegadigde verzocht om de contactpersoon van het CIZ te verzoeken om de verhinderdata zijdens het CIZ en het CIZ tijdig op te hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, onder gelijktijdige toezending van een kopie van een betekende dagvaarding met daarin de vermelding van de datum waarop de rechtbank de zaak behandelt.

Door het indienen van een Verzoek tot Deelneming gaat Gegadigde ermee akkoord dat bovengenoemde termijn van zeven (7) kalenderdagen een vervaltijd is en dat het niet uitbrengen van een dagvaarding binnen deze termijn in kort geding leidt tot niet-ontvankelijk verklaring van de Gegadigde en verval van iedere aanspraak.

Na het verstrijken van de bezwaartermijn start de inschrijvingsfase met de geselecteerde Ondernemingen.

8. Bijlagen

In de Bijlagen is alle informatie opgenomen welke in het kader van de gestelde eisen dient te worden verschaft.

Ter informatie:

Bijlage 1 - De stip op de Horizon van het CIZ

Bijlage 2 - Omschrijving stand van zaken doelstellingen aanbesteding IT-diensten opgesteld

Bijlage 3 - Arbit-2022

Bijlage 4 - Cloudbeleid CIZ

In te vullen:

Bijlage 5 - formulier Nota's van Inlichtingen

Bijlage 6 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlage 7 - Referentieformulier Kerncompetenties

Bijlage 8 - Referentieformulier S1 – Competenties