

Aanbestedingsdocument

VRH

Connectiviteitsdiensten

Openbare procedure

Datum: 8 mei 2025
Definitief

INHOUDSOPGAVE

DEFINITIES	4
1 INLEIDING	7
1.1 Algemeen	7
1.2 Over Veiligheidsregio Haaglanden (VRH)	7
2 HUIDIGE SITUATIE	8
2.1 I-organisatie	8
2.1.1 Informatiestrategie	9
2.1.2 Informatiebeveiliging	10
2.2 Connectiviteit	10
3 OPDRACHTOMSCHRIJVING	11
3.1 Doelstelling en looptijd van de opdracht	11
3.1.1 Doel van de aanbesteding	11
3.1.2 Duur van de opdracht	11
3.1.3 Scope	11
3.2 Doel van de opdracht	11
3.2.1 Ontzorging op gebied van connectiviteit	11
3.2.2 Samenwerking en partnerschap	12
3.2.3 Continuïteit/beschikbaarheid	12
3.2.4 Security en Privacy	12
3.2.5 Incidenten, changes, problems en projecten	12
3.2.6 Consultancy	13
3.2.7 Transitie	13
3.2.8 Financiën	13
3.3 Overeenkomst/Verwerkersovereenkomst/Algemene Inkoopvoorwaarden	13
3.4 Eisen aan de opdracht	14
3.5 Varianten	14
4 BESCHRIJVING INSCHRIJVINGSPROCEDURE	15
4.1 Aanbestedingsprocedure	15
4.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed	15
4.3 Contact tijdens de aanbestedingsprocedure	15
4.4 Wijze van inschrijving	15
4.5 Planning	16
5 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	17
5.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	17
5.2 Uitsluitingsgronden	17
5.3 Economische en financiële draagkracht	18
5.4 Technische en beroepsbekwaamheid	19
5.4.1 Minimumeis Kerncompetenties	19

6	BEOORDELING	21
6.1	Gunningscriteria	21
6.1.1	Weging van de Gunningswensen	21
6.2	Beoordelingsprocedure	21
6.3	Beoordelingsmethodiek	22
BIJLAGE A - PROGRAMMA VAN EISEN		23
A	Algemene eisen	23
B	Diensten	23
B1	Wide area network en internet	24
B2	Network as a Service voor LAN en WLAN	24
B3	Vaste telefonie	25
B4	Service desk	26
B5	Consultancy	26
C	Beheer	26
C1	Incident- en problem management	26
C2	Changes en Projecten	27
C3	Patch en Lifecyclemanagement	28
C4	Availability management	29
C5	Capacity management	30
C6	Security en Privacy	30
C7	Configuration management	33
D	Rapportages	33
E	Training	34
F	Transitie	34
G	Financieel management	35
BIJLAGE B - GUNNINGSWENSEN		37
Kwaliteit	37	
Prijs	40	
BIJLAGE C - INVENTARISATIE		41
Bijlage C1 – overzicht Huidige situatie connectiviteit		41
Bijlage C2 – Vast Nummerplan		41
Bijlage C3 – Strategisch Informatiebeveiligingsbeleid VRH		41
BIJLAGE D - OVEREENKOMST, INKOOPVOORWAARDEN EN VERWERKERSOVEREENKOMST		42
Bijlage D1 – Conceptovereenkomst connectiviteitsdiensten VRH		42
Bijlage D2 – Inkoopvoorwaarden (VNG)		42
Bijlage D3 – Standaard verwerkersovereenkomst gemeenten		42
BIJLAGE E - PRIJZENBLAD		43
BIJLAGE F - UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT		44

DEFINITIES

Definitie	Toelichting
Aanbestedingsdocumenten	Dit document inclusief Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen
Aanbestedingsprocedure	De in hoofdstuk 4 van dit document beschreven procedure.
Acceptatie	De formele goedkeuring van alle onderdelen van de Connectiviteitsdienst (of projecten) door de Opdrachtgever. Acceptatie door Opdrachtgever zal gebaseerd zijn op het voldoen aan alle gestelde eisen in combinatie met hetgeen hierover aangegeven is in de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Applicaties	Toepassingsprogrammatuur die verschillende functionaliteiten beschikbaar maken voor de medewerkers van Opdrachtgever.
Beschikbaar(heid)	Een (in de tijd) voortschrijdend gemiddelde, dat wordt gemeten over de drie meest recente maanden. Dit gemiddelde wordt uitgedrukt als een percentage. De Beschikbaarheid wordt als volgt berekend: $\% \text{Beschikbaarheid} = \frac{(\text{Kwartaal} - \text{GeplandOnderhoud}) - \text{Storingstijd}}{(\text{Kwartaal} - \text{GeplandOnderhoud})} * 100$ <i>Waarbij:</i> <i>Kwartaal = aantal uren gerekend in de drie meest recente maanden waarover gerapporteerd wordt dat een dienst/applicatie beschikbaar zou moeten zijn (dus aantal klokuren in het Service Window).</i> <i>Gepland Onderhoud = De totale tijd in de drie meest recente maanden waarvan vooraf overeengekomen is dat de dienst/applicatie niet beschikbaar zou zijn, voor zover deze tijd overlapt met de uren als gedefinieerd voor 'Kwartaal'.</i> Opmerking: beschikbaarheid van een Applicatie impliceert dus beschikbaarheid van de gehele keten van ICT-infrastructuur en diensten welke nodig is voor het realiseren van de beschikbaarheid van de Applicatie. Onbeschikbaarheid van die delen van de keten die buiten (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen, worden niet in de berekening van Beschikbaarheid meegenomen.
Bijlage	Aanhangsel dat integraal onderdeel uitmaakt van het betreffende Aanbestedingsdocument.
Combinatie	Een combinatie van Gegadigden/Inschrijvers gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde diensten te verstrekken.
Gunningswens	De criteria als verwoord in Bijlage B , waarbij aan Inschrijvers wordt gevraagd om invulling aan te geven. Deze invulling zal worden beoordeeld in het kader van de aanbesteding.

Inschrijver	De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die geselecteerd wordt om deel te nemen en een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt op basis van onderhavig aanbestedingsdocument.
Inschrijving	De documenten die Inschrijver indient naar aanleiding van onderhavig aanbestedingsdocument
Connectiviteitsdienst	De diensten met scope zoals beschreven in paragraaf 3.1.3.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kantoortijden	Werkdagen van 7:30 - 17:30.
Nota van Inlichtingen	Het document/ de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden geanonimiseerd beantwoordt. De Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.
Opdrachtgever	Veiligheidsregio Haaglanden (VRH)
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst	De definitieve Overeenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat.
Prijzenblad	De Bijlage waarmee Inschrijvers (onderdelen van) hun Connectiviteitsdiensten kunnen afprijzen. De opgegeven prijzen zullen worden beoordeeld in het kader van de onderhavige Aanbestedingsprocedure en zijn bindend gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Project	Opdracht die voldoet aan de volgende zes kenmerken: • Specifiek, afgebakend doel • Uniek of nieuw resultaat • Tijdelijk traject met begin- en eindpunt • Eigenaar als opdrachtgever • Tijdelijke samenwerking van mensen met verschillende expertise, uit verschillende organisaties of afdelingen • Mate van onzekerheid
Retransitie	Alle activiteiten, zoals het opbouwen en onderhouden van documentatie en het verlenen van medewerking, die nodig en/of noodzakelijk zijn om de Connectiviteitsdienst bij (al dan niet tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst, over te dragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.
Retransitieplan	Plan dat de werkzaamheden beschrijft die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd in het kader van Retransitie.
Technisch beheer	Het geheel van handelingen nodig voor de installatie en onderhoud van een fysieke of virtuele ICT-installatie, -omgeving of virtueel ICT-platform.
Transfer	De “as-is” overname door Opdrachtnemer van de taken en verantwoordelijkheden om te voorzien in de diensten zoals Opdrachtgever die genoot op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en is een fase van de Transitie
Transformatie	De fase van de Transitie waarin Opdrachtnemer de “as-is” overgedragen gekregen dienstverlening overzet naar de ICT-dienst.

Transitie	De periode vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst tot Acceptatie en omvat de fasen Transfer en Transformatie.
Transitiekosten	De kosten die Inschrijver bij Inschrijving heeft opgegeven in het Prijzenblad voor het uitvoeren van de Transitie
Transitieperiode	De periode vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst tot Acceptatie en omvat de fasen Transfer en Transformatie.
Transitieplan	Het tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen plan waarin deliverables van de Transitie, planning met mijlpalen, taken van partijen en testplannen zijn vastgelegd;
Verwerkersovereenkomst	De definitieve Verwerkersovereenkomst, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat waarin de voorwaarden en wijze van verwerken van (persoons-)gegevens staat beschreven.
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van art. 3 van de Algemene termijnenwet.

1 INLEIDING

1.1 ALGEMEEN

Voor u ligt het aanbestedingsdocument behorende bij de openbare procedure voor de aanbesteding van de Connectiviteitsdiensten voor VRH, hierna te noemen Opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft haar kantoorautomatisering momenteel uitbesteed aan een commerciële dienstverlener, KPN. Deze overeenkomst loopt 1 januari 2026 af. Opdrachtgever heeft besloten om de huidige uitbesteedde scope op te delen in de volgende kavels:

- **Connectiviteit**
 - Leveren van verbindingen voor ontsluiting van de verschillende locaties van Opdrachtgever voor toegang tot Azure
 - Network as a Service voor zowel LAN als WLAN
 - Consultancy
- **Werkplek, Azure en eindgebruikersdiensten**
 - Technisch beheer Azure tenant
 - Beheer werkplekken
 - Beheer Microsoft 365
 - Eerste lijns Service Desk inclusief on site support en SPOC-rol
 - Consultancy
- **SIEM/SOC**

Uitgangspunt hierbij is een toekomstige multivendor situatie met onafhankelijke SIEM/SOC dienstverlener. Het kavel SIEM/SOC zal in ieder geval niet gegund worden aan de partij of een concernrelatie van die partij die een of beide van de overige kavels gegund heeft gekregen.

Let op! Door op deze aanbesteding in te schrijven, accepteert u dat door gunning de Opdrachtnemer en haar concernrelaties voor de aanbesteding SIEM/SOC zullen worden uitgesloten.

De kavels worden via Europese aanbestedingen in de markt gezet. Dit document beschrijft het kavel Connectiviteit.

1.2 OVER VEILIGHEIDSREGIO HAAGLANDEN (VRH)

Veiligheidsregio Haaglanden (VRH) is een dynamische organisatie met betekenisvol werk. Alles wat we doen richt zich op het vergroten van de veiligheid van de bevolking en bezoekers van de regio Haaglanden. Wij hebben daarmee één doel: een (brand)veilige regio Haaglanden. Met ongeveer 1.100 medewerkers regelen wij de dagelijkse brandweezorg, geneeskundige hulpverlening en organiseren de 112-meldkamer van de brandweer in de regio Haaglanden.

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

Voor meer informatie wordt verwezen naar de website www.vrh.nl.

2 HUIDIGE SITUATIE

Dit hoofdstuk beschrijft de huidige situatie op hoofdlijnen. Hierbij gaan we globaal in op de I-organisatie en de bedrijfsprocessen van Opdrachtgever, en zoomen we in op hoe connectiviteit nu geregeld is.

2.1 I-ORGANISATIE

De directie Bedrijfsvoering van de VRH voelt zich verantwoordelijk voor de continuïteit van haar organisatie: we doen niet alleen wat nu nodig is, maar ook wat nodig is om als VRH in de toekomst de samenleving te dienen op de manier die van de organisatie gevraagd wordt. In dat kader is in 2024 een organisatie aanpassing doorgevoerd.

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

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

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

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

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

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

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

2.1.1 Informatiestrategie

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

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

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

Toelichting:

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

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

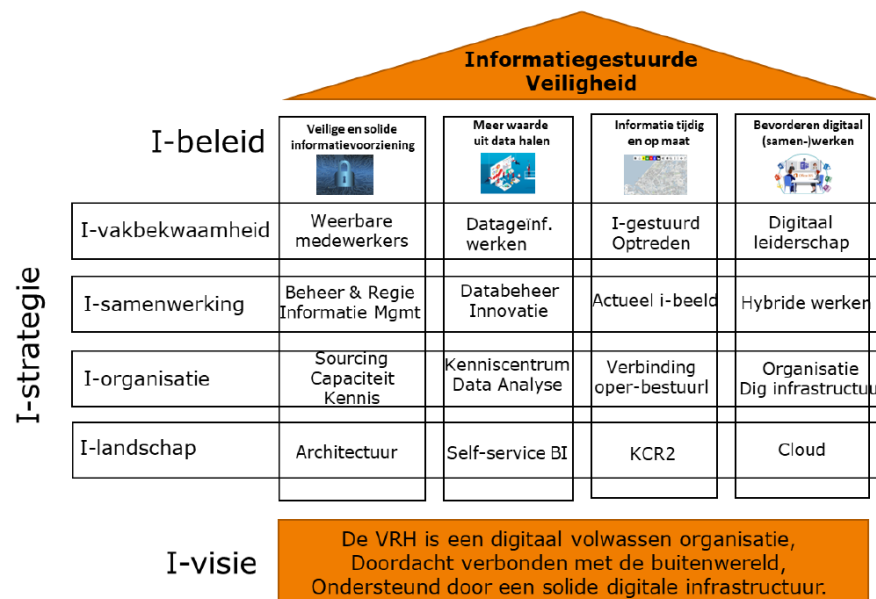
Solide digitale infrastructuur: betrouwbaar, veilig, flexibel, volgens eenduidige structuur en standaarden om regionale, bovenregionale en landelijke samenwerking mogelijk te maken.

Aandachtsgebieden

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

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

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



2.1.2 Informatiebeveiliging

Bij de Veiligheidsregio Haaglanden (VRH) zorgen we ervoor dat gevoelige informatie alleen toegankelijk is voor geautoriseerde personen (vertrouwelijkheid) en beschermen we de nauwkeurigheid en volledigheid van informatie (integriteit). We garanderen de beschikbaarheid van informatie en systemen om de continuïteit van onze diensten te waarborgen (beschikbaarheid).

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

2.2 CONNECTIVITEIT

De huidige connectiviteitsinfrastructuur van de VRH omvat:

- Netwerkstructuur
 - SD-WAN met redundante verbindingen op strategische locaties;
 - SD-LAN op de verschillende locaties van VRH
- Cloudverbindingen: ontsluiting Azure;
- VoIP telefonie
 - Huidige nummerplan, zie Bijlage C2

Een compleet overzicht van locaties en netwerkapparatuur is opgenomen in Bijlage C1.

3 OPDRACHTOMSCHRIJVING

3.1 DOELSTELLING EN LOOPTIJD VAN DE OPDRACHT

3.1.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om een Overeenkomst aan te gaan met één Inschrijver die een Inschrijving met de beste Prijs Kwaliteitsverhouding (BPKV) voor de gevraagde Connectiviteitsdiensten heeft ingediend. De Opdrachtnemer zal op professionele wijze gestalte geven aan de gevraagde Connectiviteitsdiensten en de ontwikkeling en uitvoering van het doen van leveringen en verstrekken van diensten in kader van deze aanbesteding.

3.1.2 Duur van de opdracht

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst valt gelijk met de startdatum van de Implementatie. Op deze datum start ook de Transitiefase. De aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Overeenkomst met één Inschrijver voor een contractperiode van 4 jaar met daarbij de optie voor Opdrachtgever om de Overeenkomst vervolgens te verlengen voor de duur van telkens één jaar. Daarmee is de looptijd feitelijk voor onbepaalde tijd.

Bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst beoordeelt Opdrachtgever de geleverde prestaties in totaliteit.

3.1.3 Scope

Opdrachtgever vraagt een Connectiviteitsdienst, waarbij Opdrachtgever haar behoefte zo veel mogelijk functioneel specificeert, en Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de gehele implementatie, beheer en doorontwikkeling ervan.

De Connectiviteitsdienst bevat de volgende onderdelen:

- Leveren van verbindingen voor ontsluiting van de verschillende locaties van Opdrachtgever
- Network as a Service voor zowel LAN/WLAN en WAN op alle locaties van Opdrachtgever
- Vaste telefonie
- Consultancy

3.2 DOEL VAN DE OPDRACHT

In onderstaande paragrafen worden de doelstellingen van Opdrachtgever verder uitgewerkt. De op deze doelstellingen gebaseerde Gunningswensen zijn beschreven in Bijlage B. De bijbehorende eisen zijn beschreven in Bijlage A.

3.2.1 Ontzorging op gebied van connectiviteit

Opdrachtnemer heeft behoefte aan beschikbare en veilige connectiviteit geschikt voor het met goede kwaliteit kunnen overdragen van de verschillende communicatiestromen die de processen van VRH ondersteunen, waarbij gebruik gemaakt wordt van state of the art technologie gedurende de looptijd van het contract.

Opdrachtgever wil zoveel mogelijk ontzorgd worden op het gebied van connectiviteit, waarbij Opdrachtgever slechts haar functionele behoefte hoeft kenbaar te maken en Opdrachtnemer deze waar mogelijk invult.

3.2.2 Samenwerking en partnerschap

Opdrachtgever zoekt een partner om de uitdagingen op het gebied van connectiviteit nu en in de toekomst aan te kunnen gaan. Hiervoor is het nodig dat Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd nieuwe ontwikkelingen en/of verbeteringen in technologie/markt/processen voorgesteld krijgt van Opdrachtnemer, of gewezen wordt op nieuwe bedreigingen. Deze zaken kunnen betrekking hebben op innovatie, veranderende behoeften van Opdrachtgever, mogelijke efficiencyverbeteringen etc.

Belangrijk hierin is voor Opdrachtgever:

- proactieve vertaling van ontwikkelingen op gebied van connectiviteit in de markt en technologie naar onderbouwd advies en voorstellen aan Opdrachtgever;
- doorvoeren van verbeteringen in proces/techniek/product bij Opdrachtgever;
- evenredige verdeling van risico's en beloning.

3.2.3 Continuïteit/beschikbaarheid

Vanwege het feit dat het bieden van continuïteit van de dienstverlening voor Opdrachtgever essentieel is, dient bij zowel interne als externe calamiteiten het continueren en aanpassen aan de ontstane situatie van de dienstverlening prioriteit nummer één te zijn. De primaire processen dienen zo min mogelijk verstoord te worden rekening houdend met de belangrijkheid van de verschillende primaire processen en daarbij toegang tot de noodzakelijke Applicaties.

De VRH is primair een brandweer organisatie. Het is daarom van belang dat ons netwerk te allen tijde optimaal beschikbaar is, voor de continuïteit van de veiligheid van de inwoners van Haaglanden. Uitval van het netwerk heeft onder meer impact op fysieke toegang, werkstations, vaste telefonie en alarmering, en daarmee wordt onze primaire dienstverlening mogelijk in gevaar gebracht. 24/7 bereikbaarheid van onze contractpartner in geval van uitval van connectiviteit op onze locaties en goede afspraken over reactie- en responstijd is daarom essentieel.

3.2.4 Security en Privacy

Bedrijfsgegevens en informatie zijn van onschatbare waarde voor (de bedrijfsvoering van) een bedrijf in het algemeen. Opdrachtgever is een Veiligheidsregio waarbij het vertrouwen van inwoners in de organisatie essentieel is.

Indien de veiligheid en beschikbaarheid van de gegevens onvoldoende kan worden gegarandeerd, dan kan dit grote gevolgen hebben voor Opdrachtgever en het aanzien van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer zorgt ervoor binnen haar vermogen dat Opdrachtgever aan de geldende wettelijke normen, zoals (maar niet beperkt tot) BIO, kan voldoen gedurende deze overeenkomst. Hierbij dient Opdrachtnemer een dienst ter beschikking te stellen en verantwoording te nemen over de middelen en onderleveranciers die worden ingezet en bereid te zijn voor de verwerking van persoonsgegevens dit vast te leggen in de Verwerkersovereenkomst.

3.2.5 Incidenten, changes, problems en projecten

Innovatie en optimalisatie van processen, gedrag en techniek speelt een grote rol in het streven naar structurele verbetering in de dienstverlening van Opdrachtgever. Het doorvoeren van wijzigingen met als doel meerwaarde te realiseren wordt steeds meer project- en planmatig voorbereid en uitgevoerd (volgens ITIL). Vertrekpunt hierbij is voorspelbaarheid, grip en risicobeheersing, teneinde implementaties succesvol te kunnen realiseren.

Het doorvoeren van wijzigingen binnen de IT waar Opdrachtgever gebruik van maakt, wordt grotendeels verzorgd door Opdrachtnemer in samenwerking met IT-leveranciers en partners. Samenwerking met hen, met nadruk op verwachtingsmanagement ten aanzien van communicatie en timing, wordt gezien als

essentieel en is een randvoorwaarde zodra onderhoud wordt uitgevoerd, alsook bij livegang van nieuwe functionaliteiten. Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer indien gewenst op verzoek van Opdrachtgever een projectleider levert met voldoende mandaat. Deze projectleider is verantwoordelijk voor het effectief aansturen en coördineren van projectactiviteiten, met name aan de Opdrachtnemerskant.

Opdrachtgever wenst dat Opdrachtnemer zo efficiënt mogelijk invulling geeft aan veranderende behoeften van Opdrachtgever in relatie tot de Connectiviteitsdienst.

Het beheersen van risico's is hierbij van groot belang. Opdrachtnemer weet feilloos nadruk te leggen op het belang van continuïteit van het primaire proces binnen alle lagen van de organisatie van Opdrachtgever middels proactieve en frequente afstemming. Met deze kennis is Opdrachtnemer in staat wijzigingen zorgvuldig, gecontroleerd en doelmatig aan te bieden en te implementeren waarbij tijdig inzicht wordt gegeven in verwachte kosten, er sprake is van heldere communicatie(structuren) en nadien wordt geëvalueerd teneinde verbetervoorstellen aan te dragen.

3.2.6 Consultancy

Opdrachten, buiten de standaard dienstverlening, vallen onder de noemer Consultancy. Voor Opdrachtgever is het van belang dat Opdrachtnemer consultants inzet die kennis hebben van de organisatie van Opdrachtgever en die aantoonbaar op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen en stand der techniek.

3.2.7 Transitie

Voor de Transitie verwacht Opdrachtgever een integrale aanpak, d.w.z. een aanpak die het hele traject beslaat van het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met het volledig overnemen van de connectiviteitsdienstverlening van de huidige partij inclusief Acceptatie door Opdrachtgever. Alle aspecten, zowel technisch als organisatorisch, moeten in de aanpak betrokken worden, Opdrachtnemer zal op een proactieve en zorgvuldige wijze haar processen communiceren, risico's mitigeren en bewaken.

De Transitie heeft focus op continuering van de dienstverlening, beheersbaarheid van de risico's en minimale impact op continuïteit van de primaire processen van Opdrachtgever. Tevens zijn de veranderingen die een tijdelijke impact zouden kunnen hebben op de productiviteit van de eindgebruikers en daarmee op de uitvoering van de processen, minimaal.

Opdrachtgever hanteert de begrippen Transitie, Transfer en Transformatie, zie definities.

3.2.8 Financiën

Met betrekking tot de financiën heeft Opdrachtgever het doel de kosten en risico's zo eerlijk mogelijk te beleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarbij negatieve verrassingen voor Opdrachtgever zoveel mogelijk ondervangen worden.

3.3 OVEREENKOMST/VERWERKERSOVEREENKOMST/ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende, gunning en opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de opgenomen overeenkomst, GIBIT 2023, de Verwerkersovereenkomst die Opdrachtgever als Bijlage D bij dit

aanbestedingsdocument heeft verstrekt en zo nodig zijn aangepast naar aanleiding van de in de Nota van Inlichtingen gegeven antwoorden.

3.4 EISEN AAN DE OPDRACHT

Opdrachtgever heeft eisen aan de opdracht geformuleerd. Deze zijn terug te vinden in Bijlage A.

3.5 VARIANTEN

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

4 BESCHRIJVING INSCHRIJVINGSPROCEDURE

4.1 AANBESTEDINGSPROCEDURE

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Deze Europese aanbesteding betreft een openbare procedure. Voor deze procedure is gekozen om zo veel mogelijk geschikte leveranciers de kans te geven om een inhoudelijke inschrijving in te dienen. Gezien de professionele markt wordt algemene kennis van aanbestedingsprocedures veronderstelt aanwezig te zijn. Door het indienen van een inschrijving stemt de inschrijver in met de voorwaarden van deze aanbesteding en de voorwaarden voor de dienstverlening die daaruit volgt.

De opdracht zal gegund worden op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Op deze aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Een eventueel geschil wordt beslecht door de bevoegde rechter in Den Haag.

4.2 DIGITAAL AANBESTEDEN VIA TENDERED

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

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

4.3 CONTACT TIJDENS DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

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

4.4 WIJZE VAN INSCHRIJVING

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon en/of vennootschap mag slechts eenmaal (hetzij individueel of hetzij in combinatie of als onderaannemer) aanbieden. Inschrijvingen worden zo veel mogelijk als PDF ingediend. Het prijzenblad moet als separaat PDF-document worden aangeleverd. Alleen ingediende documenten worden beoordeeld, links of verwijzingen worden niet beoordeeld.

4.5 PLANNING

Binnen een aanbestedingsprocedure dienen geïnteresseerden op verschillende momenten tijdig acties te nemen, in de planning zijn deze vetgedrukt. De aanbestedende dienst streeft ernaar de hierna volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht, in de vorm van een nota van inlichtingen, dienen geïnteresseerden hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (NI)
Publiceren aankondiging op TenderNed	Uiterlijk 9 mei 2025	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 1^e ronde	21 mei 2025 voor 13:00 uur	
Publicatie nota van inlichtingen, 1 ^e ronde	Uiterlijk 4 juni 2025	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, 2^e ronde	18 juni 2025 voor 13:00 uur	
Publicatie nota van inlichtingen, 2 ^e ronde	Uiterlijk 2 juli 2025	
Sluiting termijn voor het indienen van een inschrijving	18 juli 2025 voor 13:00 uur	
Versturen mededeling gunningsbeslissing en start opschortende termijn voor bezwaren	Uiterlijk eind augustus 2025	
Einde opschortende termijn en vervaltermijn bezwaren	20 dagen na bericht	
Start implementatie	Zsm na gunning	
Start dienstverlening	1 januari 2026	

5 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

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

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

Een inschrijving waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

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

Er wordt met nadruk op gewezen dat de aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt onvolledige inschrijvingen en inschrijvingen waarin niet alle vragen zijn beantwoord, niet verder in behandeling te nemen.

5.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Minimumeis

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

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

Inschrijven als samenwerkingsverband

Alle leden van het samenwerkingsverband dienen de UEA te overleggen.

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

5.2 UITSLUITINGSGRONDEN

Alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn op deze aanbesteding van toepassing. De aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij geen

zaken wil doen met een Ondernemer op wie één van deze omstandigheden van toepassing is. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel III van het **Uniform Europees Aanbestedingsdocument**.

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

Een inschrijver dient op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen vijf Werkdagen nadere bewijsstukken te kunnen overleggen om het verklaarde voor wat betreft de uitsluitingsgronden te staven. Als blijkt dat inschrijver niet voldoet of de benodigde bewijsstukken niet tijdig kan overleggen, kan hij alsnog worden uitgesloten. Als dit na de gunningsbeslissing plaatsvindt, komt een nieuwe gunningsbeslissing tot stand. Als inschrijver op de hoogte is van feiten en/of omstandigheden die zich hebben voorgedaan in de periode nadat het ten bewijs dienende schriftelijke stuk is afgegeven die eventueel tot het toepassen van de uitsluitingsgrond zouden kunnen leiden, dient hij dit aan de aanbestedende dienst te melden.

5.3 ECONOMISCHE EN FINANCIËLE DRAAGKRACHT

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

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

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

Inschrijver dient, op verzoek van de aanbestedende dienst binnen 5 Werkdagen de hieronder gevraagde gegevens aan te leveren zodat zijn economische en financiële draagkracht kan worden beoordeeld.

Minimumeis

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

Inschrijver beschikt over een beroeps-en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking tot 1.250.000 euro per gebeurtenis per jaar

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

Controleverklaring met goedkeurende strekking zonder continuïteitsparagraaf

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

Op verzoek verstrekt de voorlopig hoogst scorende inschrijver als bewijsplicht aan de aanbestedende dienst gerichte informatie als een accountantsverklaring.

Inschrijven als samenwerkingsverband

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

Inschrijven met onderaannemer(s)

Ingeval er gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer om invulling te geven aan dit onderdeel van de financieel economische draagkracht dan dient inschrijver in Deel II onderdeel D van het UEA aan te geven op welke wijze onderaannemer invulling geeft aan het criterium financieel economische draagkracht. Na voorlopige gunning dient onderaannemer te verklaren garant te staan voor de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.

5.4 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID

Minimumeis inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister

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

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

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

5.4.1 Minimumeis Kerncompetenties

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

Kerncompetentie: connectiviteitsdiensten

Inschrijver heeft in de periode vanaf 1 januari 2022 tot het moment van indienen minimaal 12 opvolgende maanden een gecombineerd LAN met WLAN beheerd voor een Nederlandse overheidsorganisatie met tenminste 10 aangesloten locaties of 300 kantoorwerkplekken.

Behalve het invullen van **het Uniform Europees Aanbestedingsdocument** (deel IV) dient inschrijver een door de opdrachtgever afgegeven referentieverklaring als bewijsvoering te kunnen overleggen bij een verzoek hiertoe van de aanbestedende dienst. Deze verklaring dient na een verzoek binnen 5 Werkdagen door inschrijver aangeleverd te worden.

Als niet aan deze vereisten is voldaan, zal de inschrijving worden uitgesloten.

6 BEOORDELING

Als een inschrijving niet op de uitsluitingsgronden of de geschiktheidseisen is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van inschrijver.

6.1 GUNNINGSCRITERIA

Er wordt gegund op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij de inschrijving op zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld wordt vanuit de vraagstelling zoals opgenomen in Bijlage B. Voor de kwalitatieve (sub)gunningscriteria worden beoordelingscijfers toegekend op een schaal van 0 tot en met 10, welke wordt vermenigvuldigd met de hieronder genoemde wegingsfactor. Voor het onderdeel Prijs wordt een formule gehanteerd op basis van de aangeboden prijzen. De inschrijving met het hoogste behaalde puntentotaal wordt aangemerkt als de/ economisch meest voordelige inschrijving.

6.1.1 Weging van de Gunningswensen

In onderstaande tabel, zijn de Gunningscriteria aangegeven, samen met het bijbehorende gewicht. De maximumscore is weergegeven in de laatste kolom.

Kwaliteit	Wegingsfactor	Maximum score
1. Implementatie & Transitie	20	200
2. Samenwerking & Partnerschap	20	200
3. Security & Privacy	15	150
4. Incidenten, changes, problems & projecten	10	100
5. MVOI	5	50
Totaal kwaliteit	70%	700

Prijs		Maximum score
Inschrijfprijs		300
Totaal prijs	30%	300

6.2 BEOORDELINGSPROCEDURE

Voor de beoordeling van de kwalitatieve subcriteria wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De beoordelingscommissie bestaande uit diverse materiedeskundigen van de VRH.

Leden van de beoordelingscommissie beoordelen de inschrijving op de gunningscriteria onafhankelijk van elkaar en op basis van eigen deskundigheid. Binnen de beoordelingscommissie worden de scores en motivaties in consensus tot één eindscore vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend.

Als meerdere inschrijvingen eindigen met een gelijke score op de winnende positie, geeft de beoordeling op het gunningscriterium Kwaliteit de doorslag. Als ook dit geen doorslag geeft, zal de score op het

subcriterium 2. Samenwerking en partnerschap de doorslag geven. In het onwaarschijnlijke geval dat ook dit geen uitsluitel geeft, zal er worden geloot tussen de hoogst scorende leveranciers.

6.3 BEOORDELINGSMETHODIEK

Voor de kwalitatieve gunningscriteria is er een vraagstelling, welke door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden. De beoordeling wordt gemaakt op basis van de verstrekte antwoorden op de gestelde vragen. Uiteraard worden alle vragen beoordeeld vanuit het belang van de VRH en de aansluiting op het vraagstuk.

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

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

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

Voor het gunningscriterium Prijs wordt de volgende formule toegepast:

$$€ 1.800.000 / (\text{Inschrijfprijs}) * 250 = \text{punten Prijs (af te ronden op 1 decimaal)}$$

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

BIJLAGE A - PROGRAMMA VAN EISEN

Met deelname aan deze Aanbestedingsprocedure gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de onderstaande eisen:

A ALGEMENE EISEN

- Eis 1** Opdrachtnemer voorziet in de scope van de Connectiviteitsdienst als omschreven in paragraaf 3.1.3.
- Eis 2** De implementatie van de gevraagde Connectiviteitsdienst dient, gedurende de looptijd van het contract, te voldoen aan alle relevante open standaarden zoals vermeld in de 'Checklist verplichte open standaarden', <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>.
- Eis 3** Diensten die logischerwijs onderdeel uitmaken van de beoogde dienstverlening maar naar de stand der techniek op dit moment nog niet bekend zijn, kunnen gedurende de Overeenkomst als aanvullende dienst onder de Overeenkomst worden opgenomen. Eventuele groei, innovaties en verdere ontwikkelingen en de implementatie hiervan, die logischerwijs vallen binnen de scope van de Connectiviteitsdienst zijn na wederzijdse schriftelijke goedkeuring tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderdeel van de Overeenkomst. Deze goedkeuring betreft zowel de Connectiviteitsdienst als de vergoeding die daar tegenover staat. De te leveren Connectiviteitsdienst zal altijd één samenhangend geheel vormen.
- Eis 4** Medewerkers van Opdrachtnemer die op locatie van Opdrachtgever komen dienen in bezit te zijn van een VOG. Onderaannemers dienen door Opdrachtnemer begeleid te worden.
- Eis 5** Als Opdrachtnemer voornemens is om de implementatie van een geleverde dienst dusdanig te wijzigen dat dit impact kan hebben op de kwaliteit of governance (bijvoorbeeld wisseling van onderaannemer, of inzet van andere technologie), dan dient dit van tevoren met Opdrachtgever overlegd te worden.

B DIENSTEN

- Eis 6** Opdrachtgever wenst een Connectiviteitsdienst af te nemen bestaande uit:
- A) WAN-dienst inclusief internettoegang
 - B) LAN- en WLAN-dienst
 - C) Vaste telefonie dienst

Voor de gehele Connectiviteitsdienst geldt dat dit een beheerde dienst dient te zijn. Dit betekent dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor al hetgeen nodig is voor de implementatie van deze dienst, zoals ontwerp, installatie, configuratie, hardware, licenties en beheer. Apparatuur blijft eigendom van Opdrachtnemer, ook al worden ze ingezet op locatie(s) van Opdrachtgever.

B1 Wide area network en internet

- Eis 7** Opdrachtnemer levert en beheert een SD-WAN dat de locaties van VRH verbindt met internet, voor toegang tot de verschillende SaaS applicaties die Opdrachtgever gebruikt, en toegang tot Azure. Alle zaken die nodig zijn voor het leveren van deze SD-WAN dienst, dienen in de opgegeven tarieven te zijn inbegrepen. Dit betekent dus ook dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het leveren van alle “onder” het SD-WAN liggende verbindingen. Deze dienen technisch minimaal gelijkwaardig zijn aan de huidige verbindingen (zie Bijlage C1). De aangeboden type verbindingen en bandbreedte dienen op het Prijzenblad te worden ingevuld.
- Eis 8** Het SD-WAN, maar ook de combinatie met de LAN- en WLAN-dienst, dient geschikt te zijn voor het overdragen van latency gevoelige verkeersstromen, zoals spraak en multimedia.
- Eis 9** Toegang tot het netwerk door derden mag niet mogelijk zijn, tenzij Opdrachtgever hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft verleend.
- Eis 10** Alle configuratieaanpassingen, ook die in andere infrastructuuronderdelen van VRH, die nodig zijn ten gevolge van veranderingen in verbindingen of implementatie van het SD-WAN, denk bijvoorbeeld aan IP-nummerwijzigingen, zijn onderdeel van de Connectiviteitsdienst en dienen dus in de eenmalige kosten inbegrepen te zijn.
- Eis 11** De capaciteit van de verbindingen dient omhoog en omlaag geschaald te kunnen worden; hierbij veranderen de tarieven mee. Deze tarieven kunnen op het prijzenblad worden ingevuld.
- Eis 12** Het dient mogelijk te zijn om tijdens de overeenkomst verbindingen te beëindigen of te verhuizen, bijvoorbeeld ten gevolge van verhuysbewegingen bij Opdrachtgever.
- Eis 13** Locaties die in de huidige situatie redundant ontsloten zijn, dienen in de gewenste situatie dit ook te zijn, met minimaal gelijkwaardige specificaties. Fallover dient automatisch en zonder merkbare verstoring plaats te vinden. Ook de terugkeer naar de primaire verbinding dient zonder merkbare verstoring plaats te vinden.
- Eis 14** Opdrachtgever dient te beschikken over een real time inzicht in de status van de verschillende verbindingen. Dit betekent dat, bijvoorbeeld via een dashboard, aangeven moet worden, welke verbindingen niet aan de specificaties voldoen, bijvoorbeeld omdat ze niet beschikbaar zijn, of omdat de belasting groter is dan een bepaalde drempelwaarde.

B2 Network as a Service voor LAN en WLAN

- Eis 15** Alle op de huidige LAN's en WLAN's aangesloten apparatuur, dient op de door Opdrachtgever geleverde LAN en WLAN dienen gebruikt te kunnen worden. Hierbij dient de geleverde kwaliteit minimaal gelijk te zijn aan de huidige kwaliteit. Zie Bijlage C1 voor een overzicht van de huidige aangesloten apparatuur.
- Eis 16** De huidige netwerkkapparatuur, zoals switches en access points, inclusief benodigde licenties, die nu worden ingezet voor de Network as a Service dienst van de huidige dienstverlener kunnen niet worden ingezet voor het leveren van de gevraagde diensten en dienen na Acceptatie van de transitie aan de huidige dienstverlener geretourneerd te worden. Zie het Prijzenblad voor een overzicht van de in gebruik zijnde netwerkcomponenten.

- Eis 17** De implementatie van de LAN en WLAN diensten dienen gebaseerd te zijn op SD-LAN respectievelijk SD-WLAN.
- Eis 18** Het aantal voor eindgebruikers beschikbare switchpoorten dient op- en afgeschaald te kunnen worden, overeenkomstig de behoefte van Opdrachtgever, zie ook Prijzenblad.
- Eis 19** Opdrachtgever dient te beschikken over minimaal 3 SSID's inclusief gastennetwerk. Toegang van gebruikers tot de wifi netwerken dient veilig te verlopen, gebruikmakend van de laatste technologieën en versleutelingstechnieken.
- Eis 20** Zowel LAN als WLAN dient access control te ondersteunen, waarbij het mogelijk is om gebruikers toegang te verlenen, of juist te ontfeggen, tot het netwerk op basis van gedefinieerde policies.
- A) Opdrachtgever dient te beschikken over een real time inzicht in de status van de verschillende netwerkcomponenten, zoals switches en access points. Dit betekent dat aangeven moet worden, welke apparatuur niet aan de specificaties voldoen, bijvoorbeeld omdat ze niet beschikbaar zijn, maar ook wat de gebruikte capaciteit is (bijvoorbeeld CPU load) en bit error rate.
- B3 Vaste telefonie**
- Eis 21** Opdrachtnemer dient een beheerde vaste telefoniedienst te leveren op de in Bijlage C1 aangegeven locaties met opgegeven aantallen en typen toestellen.
- A) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- i) Het ontwerp, ter beschikking stellen, installatie, configuratie, migratie en beheer van alle benodigde technische infrastructuur (hardware en software, exclusief telefoontoestellen) en bijbehorende dienstverlening die nodig is voor levering van de vaste telefoniedienst. Inclusief de koppeling met het openbare telefonienetwerk.
- B) Alle benodigde investeringen voor het realiseren van de vaste telefoniedienst (zoals aanschaf van hardware, licenties, onderhoudscontracten, installatie, configuratie, etc.) zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- C) De huidige toestellen (zie Bijlage C2) dienen hergebruikt te kunnen worden.
- Eis 22** De huidige nummerblokken dienen ongewijzigd te blijven (onder voorwaarde dat de huidige dienstverlener bereid is deze nummerblokken over te dragen).
- Eis 23** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de koppeling met het openbare telefoonnet.
- Eis 24** Met de dimensionering van de telefonievoorziening (dus inclusief de benodigde verbindingen en dergelijke) dient ervan uit te worden gegaan dat 50% van de toestellen op een locatie zich tegelijkertijd in een telefoongesprek kunnen bevinden. Voor locaties met drie of minder toestellen moeten alle toestellen zich tegelijk in een telefoongesprek kunnen bevinden.
- Eis 25** De centrale koppeling met het openbare telefoonnet dient voldoende capaciteit te hebben voor de in- en uitgaande gesprekken.
- Eis 26** Bij uitval van de verbinding met het openbare telefoonnet dienen de binnenkomende oproepen naar één of meer nader te bepalen mobiele telefoons gerouteerd te worden.

Eis 27 Opdrachtgever wenst zelf geen beheeractiviteiten uit te voeren, anders dan het eventueel fysiek verhuizen van een toestel naar een andere aansluiting. Alle andere beheerstaken dienen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd.

B4 Service desk

Eis 28 De eerste lijns Service Desk valt onder een ander kavel (zie ook paragraaf 1.1). Voor ondersteuning van de Connectiviteitsdienst dient u een 2^e lijns service te leveren die 24x7 door de regieorganisatie van VRH, en door de partij die het kavel “Werkplek, Azure en eindgebruikersdiensten” gegund gekregen heeft, benaderd kan worden (ook telefonisch).

Eis 29 De 2^e lijns Service Desk registreert, behandelt en bewaakt de voortgang van vragen, aanvragen en problemen met betrekking tot de gehele Connectiviteitsdienst. Meldingen worden door de 1^e lijns Service Desk aangemaakt in het TopDesk systeem van Opdrachtgever. Communicatie en voortgang van afhandeling van de meldingen dient in ditzelfde TopDesk systeem vastgelegd te worden, zodat Opdrachtgever te allen tijde over een compleet en actueel overzicht beschikt.

Eis 30 De voertaal van de service desk is Nederlands.

Eis 31 Indien Opdrachtgever contact opneemt met de Service Desk tijdens Kantoortijden heeft Opdrachtgever binnen 5 minuten telefonisch/via video contact met een medewerker van Opdrachtnemer met inhoudelijke kennis van zaken.

Eis 32 De vergoeding voor de service desk is inbegrepen in de vergoeding voor de Connectiviteitsdienst, waarbij de hoogte onafhankelijk is van het aantal meldingen dat behandeld wordt.

B5 Consultancy

Eis 33 Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever consultancy te kunnen leveren. Onder consultancy valt het op verzoek van Opdrachtgever adviseren met betrekking tot ICT-vraagstukken die een relatie hebben met de Connectiviteitsdienst. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn over gewenste functionaliteit, beveiliging en /of aanpassingen (wijzigingen), of input leveren met betrekking tot projecten met een connectiviteitsaspect. Consultancy dient geleverd te kunnen worden door een zoveel mogelijk vaste persoon, bijvoorbeeld architect, die Opdrachtgever en de IT-situatie bij Opdrachtgever, kent.

Eis 34 Het moet mogelijk zijn dat Opdrachtgever op haar verzoek kan sparren met een technisch expert/adviseur over bepaalde functionaliteit of vraagstukken (consultancy), en hierbij objectief advies kan inwinnen. Denk hierbij aan netwerkarchitecten en security-experts. Het verzoek tot ondersteuning wordt schriftelijk ingediend. Binnen drie Werkdagen dient het verzoek om ondersteuning beantwoord te zijn. Bezoek op locatie van Opdrachtgever dient hierbij ook mogelijk te zijn.

Eis 35 Consultancy wordt afgerekend tegen de uurtarieven zoals opgegeven in het Prijzenblad.

C BEHEER

C1 Incident- en problem management

Incident Management is het proces waarin verstoringen in de geleverde diensten worden hersteld. De term Incident wordt in dit document gebruikt om aan te geven dat de werking van een geleverde dienst afwijkt

van hetgeen verwacht mag worden, c.q. in service levels is vastgelegd, waarbij deze afwijking niet van tevoren is aangemeld in het kader van preventief onderhoud. Hierbij kan een incident gemeld zijn door opdrachtgever, maar ook gedetecteerd zijn door middel van monitoring.

Eis 36 De afhandeling van incidenten dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

Eis 37 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van alle incidenten die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening. Incidenten dienen altijd bij Opdrachtgever bekend te zijn (dus als ze niet door Opdrachtgever gemeld zijn, dienen ze door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gemeld te worden). Als voor het oplossen van incidenten de inbreng van aanbieders van andere kavel (zie paragraaf 1.1) nodig is, dan dient Opdrachtnemer op operationeel niveau deze contacten te verzorgen.

Eis 38 Als een incident leidt tot uitval van bepaalde functionaliteit dan is Opdrachtnemer ook verantwoordelijk om de regieorganisatie van Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen, en waar relevant fallback scenario's te activeren.

Eis 39 De afhandeling van bovengenoemde incidenten dient in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen.

Eis 40 Voor prioriteit 1 incidenten (uitval van LAN/WAN/vaste telefonie) dient de Service Desk 24x7 telefonisch bereikbaar te zijn.

Eis 41 Voor prioriteit 1 incidenten dienen de volgende minimale service levels te gelden, met een KPI van 90%.

- A) Reactietijd (zie begrippenlijst) binnen 15 - 30 minuten na bekend worden van het incident (dus melding of detectie van incident)
- B) Hersteltijd (zie begrippenlijst) binnen vier klokuren (ook als hier buiten Kantoortijden on-site werkzaamheden nodig zijn)
- C) Binnen 10 Werkdagen na herstel levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een rapport (RCA/PIR) aan met beschrijving van de storing, log van welke acties genomen en door wie, hoe opgelost, welke acties er zijn genomen om nogmaals optreden te voorkomen en welke aanbevelingen er zijn voor de opdrachtgever om herhaling te voorkomen

Eis 42 Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor problem management, zodat Opdrachtgever zo min mogelijk last heeft van herhalende incidenten.

Eis 43 De geboden service levels voor Incident Management dient u aan te geven in de beantwoording van gunningscriterium 4.

C2 Changes en Projecten

Eis 44 Het proces change management richt zich op het beheerst (volgens gestandaardiseerde methoden en procedures) uitvoeren van changes, zodat Incidenten ten gevolge van changes tot een minimum worden beperkt. Aan elke change wordt een categorie toegekend. De volgende categorieën worden onderscheiden:

- A) Standaard: een vooraf gedefinieerde change met geringe impact op de infrastructuur.
- B) Minor: een vooraf gedefinieerde change met geringe impact op de infrastructuur. Een beperkt aantal medewerkers is geautoriseerd om minor changes aan te vragen.

- C) Major: een niet vooraf gedefinieerde change met mogelijk grote impact op de ICT-infrastructuur en/of gevolgen voor de gebruikers van Opdrachtgever. Major changes worden aangevraagd door een hiertoe gerechtigd persoon binnen Opdrachtgever.
- D) Spoed wijzigingen. Dit is een speciale vorm van niet-standaard wijzigingen die met spoed uitgevoerd moeten kunnen worden.

Eis 45 Alle changes die noodzakelijk zijn voor de instandhouding en beveiliging van de Connectiviteitsdienst tegen de gestelde en aangeboden servicelevels, maken deel uit van de Connectiviteitsdienst. Hieronder vallen bijvoorbeeld, niet uitputtend, updates en upgrades van soft- of firmware, veranderingen van configuraties.

Eis 46 De doorlooptijd voor realisatie van een nieuwe verbinding bedraagt maximaal 5 weken na opdrachtverlening, onder voorbehoud dat er op de betreffende locatie al infrastructuur beschikbaar is die hiervoor gebruikt kan worden.

Eis 47 Niet standaard changes worden als project uitgevoerd. Hiervoor overlegt Opdrachtnemer:

- A) Een risico- en impactanalyse;
- B) Op verzoek een plan van aanpak;
- C) Een transparante prijsopgave.

Eis 48 Door Opdrachtnemer geïnitieerde wijzigingen, dienen vooraf met Opdrachtgever te worden afgestemd. Een nadere uitwerking hiervan volgt in SLA en DAP.

Eis 49 Voor projecten geldt het volgende, tenzij anders verzocht door Opdrachtgever:

- A) Opdrachtnemer voert project-gerelateerde wijzigingen alleen door, nadat afstemming met Opdrachtgever heeft plaatsgevonden;
- B) Opdrachtnemer overlegt in de voorbereiding van de uitvoering een test- en acceptatieplan ter goedkeuring aan Opdrachtgever;
- C) Opdrachtgever test het opgeleverde resultaat en accepteert volgens de in de test- en acceptatieplan beschreven Goedkeuringsprocedure;
- D) Op basis van een positief resultaat van de acceptatietest vindt Acceptatie van het project door Opdrachtgever plaats.
- E) Facturatie vindt plaats op basis van door Opdrachtnemer opgegeven uurtarieven voor "projecten en consultancy".

Eis 50 De geboden service levels voor change management dient u aan te geven in de beantwoording van gunningscriterium 4.

C3 Patch en Lifecyclemanagement

Eis 51 Opdrachtnemer dient jaarlijks een lifecycle plan te overleggen en te bespreken met Opdrachtgever, zodat voor beide partijen van tevoren helder is wat er komend jaar aan lifecyclezaken uitgevoerd zal worden.

Eis 52 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Technisch Beheer van alle componenten die ingezet worden voor het leveren van de gevraagde diensten:

- A) Het installeren van patches/updates/upgrades van systeemsoftware/firmware dient door Opdrachtnemer gedaan te worden.
- B) De kans dat patches/updates/upgrades de werking van de Connectiviteitsdienst negatief zouden beïnvloeden dient klein te zijn. Dit betekent dat waar mogelijk zaken eerst in

afgeschermdde omgeving, of eerst beperkt worden uitgerold. Tenzij dit tot onevenredige kosten of andere nadelen leidt.

- C) Voor security patches kan in onderling overleg van bovenstaande worden afgeweken, om de tijd tot het patchen te verkorten.

Eis 53 Uitvoeren van dit Gepland Onderhoud gebeurt binnen standaard Onderhoudswindows. Deze onderhoudsmomenten dienen in overleg met, en met goedkeuring door Opdrachtgever te worden vastgesteld en minimaal 14 kalenderdagen van tevoren te worden gecommuniceerd.

Eis 54 In uitzonderlijke gevallen kan het (bijv. ten gevolge van een incident, wijziging of een zero-day kwetsbaarheid) voorkomen dat er een Spoed Onderhoudswindow benodigd is. Dit wordt zo snel mogelijk in overleg met Opdrachtgever afgestemd en uitgevoerd.

Eis 55 Gebruikte systeemsoftware/firmware dient tijdens de gehele minimale looptijd van de overeenkomst door desbetreffende leverancier ondersteund te worden.

C4 Availability management

Eis 56 Opdrachtnemer monitort en beheert de verbindingen en de ingezette netwerkcomponenten om de kwaliteit van de verbindingen te borgen. Monitoring vindt 24/7 minimaal plaats op de volgende onderdelen (realtime):

- A) Beschikbaarheid
- B) Kwaliteit (packet loss en delay)

Eis 57 Bij onverwachte calamiteiten, veroorzaakt buiten beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer levert de Opdrachtnemer extra inzet op basis van nacalculatie. De extra inzet zal alleen worden uitgevoerd na overleg en akkoord met Opdrachtgever.

Eis 58 Onderhoudswindows in kader van preventief onderhoud worden in onderling overleg vastgesteld. Onderhoud dat tot tijdelijke vermindering van de dienstverlening leidt dient minimaal 10 Werkdagen van tevoren aangekondigd te worden, waarbij het uiteindelijke tijdstip van uitvoeren met Opdrachtgever wordt afgestemd. Het moet altijd mogelijk zijn voor Opdrachtgever om onderhoudswerkzaamheden op te schorten in verband met prioriteiten uit het primaire proces. Momenteel hanteert Opdrachtgever bijvoorbeeld een jaarlijkse 'freeze' vanaf medio december tot begin januari voor door Opdrachtgever of Opdrachtnemer geïnitieerde changes, uitgezonderd noodzakelijke security patches.

Eis 59 De kwantitatieve Beschikbaarheid van (onderdelen van) de Connectiviteitsdienst dient gemeten te worden conform de definitie van de term Beschikbaarheid. De beschikbaarheid dient gemeten te worden vanaf de access switch/access point waarop een gebruiker is aangesloten tot aan een (SaaS)dienst die via internet bereikbaar is, of tot aan een service die in Azure beschikbaar is. Dit betreft dus de combinatie van de Connectiviteitsdienst.

Eis 60 Minimaal één keer per half jaar dient geïmplementeerde redundantie in de geleverde diensten getest te worden.

C5 Capacity management

Het proces Capacity management richt zich op het beschikbaar stellen van voldoende capaciteit voor de gevraagde dienstverlening. De performance van de door u geleverde Connectiviteitsdienst is voor Opdrachtgever van groot belang.

Eis 61 Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van het Capacity management. Opdrachtnemer dient hiervoor resources te managen:

- A) Monitoren en bewaken van de hele keten die ingezet worden voor het leveren van de gevraagde Connectiviteitsdienst, voor zover deze onder eindverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt.
- B) Analyseren van de meetgegevens om proactief uitspraken te kunnen doen over het toekomstige gebruik van resources.
- C) Configureren van de systemen om de beschikbare capaciteit optimaal in te zetten.
- D) Implementeren van aangepaste of nieuwe capaciteit, in samenwerking met Change management.

C6 Security en Privacy

Eis 62 Alle voor de Connectiviteitsdienst ingezette apparatuur, soft- en firmware dienen gedurende de gehele looptijd door fabrikant ondersteund te zijn.

Eis 63 Er worden geen apparatuur of diensten ingezet van landen met offensieve cyberprogramma's gericht tegen Nederland, of die afkomstig zijn van risicovolle leveranciers. Dit is van toepassing op alle systemen waar informatie van de Opdrachtgever in wordt verwerkt/opgeslagen of een koppeling heeft met het netwerk van de Opdrachtgever. Als apparatuur/diensten ingezet worden die afkomstig zijn uit een land dat door nieuwe omstandigheden door de Rijksoverheid als onveilig land wordt aangemerkt, dan dient Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief te informeren en een vervangingsplan op te stellen.

Eis 64 Opdrachtnemer verklaart dat de VRH data die valt onder deze overeenkomst door opdrachtnemer uitsluitend zal worden opgeslagen op een dataopslaglocatie binnen de EER (Europese Economische Ruimte). Dit is van toepassing op de data zelf, kopieën van deze data en de backup(s) van de data die deel uitmaken van deze overeenkomst.

Eis 65 Opdrachtgever krijgt vast een contactpersoon voor technische- (bijv. TISO) en informatiebeveiligingsvraagstukken (bijv. CISO) bij Opdrachtnemer.

Eis 66 Opdrachtnemer dient de Connectiviteitsdienst zo te hebben ingericht dat

- A) Opdrachtnemer ondersteunt en stelt Opdrachtgever in staat om gedurende deze overeenkomst te voldoen aan haar informatiebeveiligingsbeleid (zie Bijlage C3) en de richtlijnen en beleidstukken die daaruit voortvloeien, en alle relevante wet- en regelgeving, zoals AVG en de BIO-norm (Baseline Informatiebeveiliging Overheid).
- B) De door Opdrachtgever aangegeven passende maatregelen genomen zijn, gedurende deze overeenkomst.
- C) Opdrachtnemer verantwoording neemt over de middelen en eventuele onderleveranciers die worden ingezet.
- D) Opdrachtnemer bovenstaande kan aantonen indien Opdrachtgever een externe controle ondergaat.

Eis 67 Als uitgangspunt geldt een zero-trust architectuur, en waar mogelijk dient passwordless authenticatie gebruikt te worden.

- Eis 68** Opdrachtnemer zorgt dat de dienstverlening voldoet aan ISAE 3000 type 2. Opdrachtnemer overlegt de bevindingen elk kwartaal met een jaaraudit uiterlijk in februari met de bevindingen over het voorafgaande kalenderjaar.
- Eis 69** Opdrachtnemer zorgt (blijvend) voor een adequate beveiliging op alle niveaus (fysiek, netwerk, applicaties, data, etc.) minimaal gecertificeerd conform NEN-ISO/IEC 27001:2017 Dit betreft onder andere:
- A) Opdrachtgever dient de NCSC beveiligingsadviezen op te volgen, voor zover deze betrekking hebben op systemen die relevant zijn voor het leveren van de Beheerde ICT-dienst. Hierbij dient een H/H melding als een incident met prioriteit 'hoog' te worden beschouwd. Ook dient over deze relevante NCSC adviezen gerapporteerd te worden, waarbij ook de opvolgingsacties naar aanleiding van deze adviezen worden vermeld. Als niet kan worden /wordt gepatched dan dienen voor de tussentijd andere mitigerende maatregelen genomen worden, en tevens een exception report aangeleverd te worden.
 - B) Data moet minimaal versleuteld zijn conform standaarden zoals aangegeven in Forum Standaardisatie
 - C) tijdens verzenden (in transit) en in rust (at rest).
 - D) Inrichting van systemen dienen op basis van aanbevelingen van fabrikanten en best practices plaats te vinden.
 - E) Hanteren van Chinese wall principe, zodat andere organisaties dan Opdrachtgever, niet bij haar data kunnen.
 - F) Het beveiligen van de internetverbinding tegen alle mogelijke soorten aanvallen zoals DDOS, Man-in-the-Middle attacks, spoofing, eavesdropping, via maatregelen als IDS, IPS, continue monitoring en bewaking en proactief en reactief beheer bij aanvallen
 - G) Het voorkómen van datalekken, waar binnen beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer
 - H) Detecteren van afwijkend gedrag, of afwijkende datastromen (zoals afwijkend hoog aantal inlogpogingen op netwerkkaparaatuur)
 - I) Het zodanig bewaren van back-ups zodat deze niet gevoelig zijn voor bijvoorbeeld ransomware-aanvallen
 - J) Handelingen van systeemadministrators en systeemoperators worden uitgevoerd vanaf een gepersonaliseerd admin/root account, en niet-aanpasbaar vastgelegd
 - K) Alle hiervoor benodigde resources, zoals medewerkers, apparatuur, licenties en dergelijke zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
- Eis 70** Er een up-to-date lijst beschikbaar van de personen die bevoegd zijn om toegang te krijgen tot de systemen die worden ingezet voor het leveren van de gevraagde Connectiviteitsdienst, zowel fysiek (hostingruimte(s) waarin de systemen zich bevinden) als virtueel/remote. Deze lijst dient door Opdrachtnemer up-to-date gehouden te worden.
- Eis 71** Bij vermoeden van een datalek of een beveiligingsincident dient dit onverwijld, uiterlijk binnen 24 uur, aan Opdrachtgever gemeld te worden.
- Eis 72** Opdrachtgever dient het recht te hebben om twee keer per jaar een penetratietest uit te laten voeren op de geleverde Connectiviteitsdienst. De penetratietesten kunnen zowel vanaf het internet plaatsvinden, als ook vanaf een locatie binnen Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal van tevoren op de hoogte worden gesteld van komende penetratietesten. De kosten van de partijen die de penetratietesten uitvoeren zullen voor rekening komen van Opdrachtgever. De eventuele inspanning van de Opdrachtnemer wordt verondersteld onderdeel te zijn van de inschrijving.

- Eis 73** Omdat de penetratietest uit bovenstaande eis een momentopname is, dient Opdrachtnemer een kwetsbaarheidsscans (vulnerabilityscan) in te regelen, waarmee het mogelijk is om bijna continu of bijvoorbeeld wekelijks de kwetsbaarheden van de Opdrachtgever omgeving vanaf het internet en vanaf het interne netwerk, in kaart te brengen, te rapporteren aan Opdrachtgever, en passende mitigerende maatregel en te nemen. Hieronder vallen ook de door NCSC gerapporteerde kwetsbaarheden en aanbevolen maatregelen.
- Eis 74** Opdrachtnemer dient bereid en in staat te zijn om gangbare loggingdata (van logbronnen zoals firewalls, routers, servers, endpoints, en ook netwerkverkeer) veilig ter beschikking te stellen aan een externe SIEM/SOC partij. Deze SIEM/SOC moet nog door Opdrachtgever geselecteerd worden.
- A) Ook dienen er afspraken gemaakt te worden tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de SIEM/SOC partij over het doorvoeren van aanbevolen pro-actieve en correctieve acties van de SIEM/SOC partij. Hierbij dient het mogelijk te zijn, dat als Opdrachtnemer een bepaald mandaat krijgt van Opdrachtgever om (bijvoorbeeld buiten Kantoortijden), dat zij direct door de SIEM/SOC partij geadviseerde acties kan doorvoeren.
 - B) De kosten van het inregelen van logbronnen en ter beschikking stellen van de logdata, maken van afspraken en uitvoering van bovengenoemde acties, dienen bij de tarieven inbegrepen te zijn.
- Eis 75** Opdrachtnemer rapporteert regelmatig over:
- A) Belangrijkste risico's, waaronder risico's voortgekomen uit recente kwetsbaarheidsscans;
 - B) Voortgang implementatie van maatregelen;
 - C) Security incidenten gerelateerd aan onderkende risico's;
 - D) Nieuwe, niet eerder onderkende risico's.

De regelmaat moet een relatie hebben met de risicobeoordeling en dreigingsniveau.

1. Standaard rapportages kunnen afgesproken worden op basis van week, maand, kwartaal, Jaar.
2. Incident gerelateerde rapportages dienen afhankelijk te zijn van zwaarte, bijvoorbeeld bij een mogelijke datalek. In het laatste kan in overleg afgesproken worden dat direct melding wordt gedaan gezien de eisen van de Autoriteit Persoonsgegevens. Dergelijke termijnen kunnen ook zijn vastgelegd in de verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever zal beoordelen of de door Opdrachtnemer voorgestelde governance inclusief rapportage, passend is voor het type organisatie van Opdrachtgever.

Rapportages moeten ook opgevolgd worden (verwerkt), wat betekent dat passende maatregelen getroffen dienen te worden om onderkende risico's voldoende te mitigeren, zodat de restrycties binnen de risicobereidheid van Opdrachtgever vallen. Zie ook de volgende eis.

- Eis 76** Er is regelmatig overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarin risico's, dreigingslandschap en risicobereidheid van Opdrachtgever besproken worden. Opdrachtnemer geeft proactief advies en legt diverse scenario's voor aan Opdrachtgever hoe om te gaan met deze bedreigingen en risico's.
- De regelmaat moet een relatie hebben met de risicobeoordeling en dreigingsniveau.
- Eis 77** Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over verbeteringen op securitygebied door middel van de vaste contactpersonen voor technische security, informatiebeveiliging en privacy.
- Eis 78** In geval dat bepaalde datadragers overbodig worden, dienen deze vernietigd te worden door een hiervoor gecertificeerde partij conform NIST SP 800-88 Rev. 1, of ISO/IEC 27040.

- Eis 79** Backups dienen ge-encrypt te worden via de aanbevolen versleutelingstechniek van Forum Standaardisatie of beter.
- Eis 80** Opdrachtnemer staat Opdrachtgever toe om ten aanzien van beveiliging en het voeren van kwaliteitssystemen aan derden opdracht te geven voor het uitvoeren van een audit op de beveiliging en kwaliteitssystemen van de Opdrachtnemer. Deze derden worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geselecteerd, waarbij Opdrachtgever echter wel de uiteindelijke beslissing neemt. In principe zullen geen directe concurrenten van Opdrachtnemer als derde partij geselecteerd worden. De kosten van deze derden zullen voor rekening komen van Opdrachtgever. De eventuele inspanning van de Opdrachtnemer wordt verondersteld onderdeel te zijn van de Inschrijving. De uit deze audits voortkomende maatregelen die volgens de auditor een “must-do” karakter hebben dienen door Opdrachtnemer uitgevoerd te worden, zonder dat hier extra financiële vergoeding tegenover staat. Indien Opdrachtnemer overtuigend kan aantonen dat het onredelijk is om zonder financiële vergoeding de maatregel door te voeren, dan kan Opdrachtgever besluiten tegemoet te komen in de kosten voor het uitvoeren van de maatregel met “must-do”-karakter.

C7 Configuration management

Configuration Management is het proces dat de registratie verzorgt van alle relevante configuratie items (CI's), alsmede van hun status en onderlinge relaties.

- Eis 81** Opdrachtgever hecht veel waarde aan de uitvoering van een ordentelijk en gestructureerd Configuration managementproces. Voor het configuration managementproces geldt:
- A) Opdrachtnemer bepaalt in samenwerking met Opdrachtgever en op basis van de huidige registratie het noodzakelijke bereik en de noodzakelijke detaillering van de Configuratie Items. Opdrachtnemer legt in overleg met Opdrachtgever Configuratie Items vast in de Configuration Management Database (CMDB).
 - B) Opdrachtnemer registreert alle netwerkkapparatuur op locaties van Opdrachtgever die Opdrachtnemer inzet voor het leveren van de Connectiviteitsdienst in het ITSM pakket dat Opdrachtgever gebruikt (Topdesk)
 - C) Opdrachtgever kan beschikken over een recent up-to-date overzicht uit de CMDB.
 - D) Opdrachtnemer past de informatie in de CMDB aan wanneer activiteiten in het kader van het Change managementproces hiertoe aanleiding geven.
 - E) Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de inhoud van de CMDB en het Configuration managementproces, en de prestaties ten opzichte van de overeengekomen service levels.

D RAPPORTAGES

- Eis 82** Opdrachtgever krijgt maandelijks een schriftelijke Nederlandstalige rapportage over alle beheeractiviteiten. Een zogenaamde Service Level Rapportage. De rapportage dient ook aanbevelingen te bevatten, hoe de kwaliteit van de dienstverlening verder verhoogd kan worden, of kosten verlaagd kunnen worden. De inrichting van de rapportage wordt na gunning in samenspraak overeengekomen
- Eis 83** Opdrachtgever heeft het recht om rapportages van Opdrachtnemer één (1) keer per Jaar door een derde partij te laten auditen op juistheid en volledigheid van de gepresenteerde gegevens. Opdrachtnemer dient kosteloos aan deze audit volledige medewerking te verlenen.

- Eis 84** De volgende documentatie dient opgeleverd en up-to-date gehouden te worden. Deze documentatie moet gebruikt kunnen worden aan het einde van de looptijd van de te sluiten overeenkomst, zodat het beheer door een andere partij overgenomen kan worden. Op verzoek dient deze documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld te worden (ook tijdens de looptijd van de overeenkomst):
- A) Grafisch overzicht van de aangeboden verbindingen
 - B) Overzicht van de ingezette netwerkcomponenten;
 - C) Configuratiebeschrijvingen van de inrichting van de Connectiviteitsdienst
 - D) Overzicht van ingezette licenties
 - E) Beschrijving rackindeling;
 - F) Patchplan

E TRAINING

- Eis 85** Opdrachtnemer verzorgt trainingsmateriaal voor self service portal, monitoring van Connectiviteitsdienst en service portalen. Voor dit materiaal gelden de volgende eisen:
- A) Duidelijke handleiding voor gebruikers, waar mogelijk voorzien van screenshots en andere ondersteunende afbeeldingen;
 - B) Het (bron)materiaal wordt aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld en deze wordt daar eigenaar van;
 - C) Materiaal dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever, waarna Opdrachtgever zorgt voor distributie.

F TRANSITIE

- Eis 86** Opdrachtnemer stelt een projectmanager aan die gedurende de gehele Transitie als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Van de projectmanager wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd in het kader van dit project. Als zodanig is hij/zij eindverantwoordelijk voor het tijdig en adequaat uitvoeren van alle werkzaamheden die door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
- Eis 87** Opdrachtnemer is leidend in en verantwoordelijk voor het in overleg met Opdrachtgever:
- A) Ontwerpen, plannen, bemensen, leidinggeven aan en uitvoeren van de Transitie naar de Connectiviteitsdienst;
 - B) Opstellen van definitieve versie van Transitieplan, indien van toepassing in overleg met latende partij(en);
 - C) Opstellen van test- en acceptatieplannen;
 - D) Opstellen en uitvoeren van een communicatieplan in samenwerking met Opdrachtgever;
 - E) Opstellen en uitvoeren van een trainingsplan indien relevant, omdat zaken voor eindgebruikers veranderd zijn;
 - F) Als relevant het afbouwen en gecertificeerd laten afvoeren van de huidige netwerkvoorzieningen van Opdrachtgever. Indien het apparaat van derden betreft, dan vervult Opdrachtnemer de SPOC functie, waarmee Opdrachtnemer de regie voert over het afvoeren van apparatuur richting derden.
- Eis 88** De gebruikers en de applicaties, waaronder telefonie, die gebruik maken van de huidige netwerken (verbindingen, LAN, WLAN) dienen zoveel mogelijk ongewijzigd te blijven, qua bijvoorbeeld configuratie. Rechten, restricties en toegangen en koppelingen (bijvoorbeeld met NIPV) dienen ongewijzigd overgenomen te worden. Waar de configuratie van bepaalde ICT-componenten en/of

applicaties, inclusief telefonie, dienen te worden aangepast, dient dit uitdrukkelijk in het transitieplan te worden vermeld.

- Eis 89** De Transitie wordt afgesloten door middel van een formele Acceptatie. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever voldoende tijd en gelegenheid tot het op een reële wijze uitvoeren van de Acceptatie.
- Eis 90** Bij einde Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht mee te werken aan de Retransitie bij het overbrengen van de Connectiviteitsdienst naar de door Opdrachtgever geselecteerde nieuwe dienstverlener. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van haar dienstverlening tijdens de Retransitieperiode. Hierbij dient de Opdrachtnemer te voldoen aan de volgende voorwaarden:
- A) Opdrachtnemer draagt de kennis en de middelen van Opdrachtgever over aan de door Opdrachtgever geselecteerde partij, behalve van die zaken waarvan van tevoren expliciet is aangegeven dat deze intellectueel eigendom zijn van Opdrachtnemer;
 - B) Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een Retransitieplan en een planning op.
 - C) Opdrachtnemer draagt zorg voor het gecertificeerd afvoeren (veiligheid vertrouwelijke data en milieuvriendelijk);
 - D) Opdrachtnemer stelt tijdens de Transitieperiode een projectmanager aan die vanuit Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de Transitie en die voor Opdrachtgever beschikbaar is voor escalaties, klachten en vragen. Opdrachtnemer zorgt tevens voor een up to date documentatie die nodig is voor installatie en overdracht zodat een goede werking van de bewerkstelligd kan worden door de nieuwe dienstverlener;
 - E) De inzet en kosten voor deze Retransitie worden gefactureerd conform een project.

G FINANCIEEL MANAGEMENT

- Eis 91** Opdrachtnemer stemt in met de volgende wijze van betaling met betrekking tot de Transitiekosten - Initiële kosten (eenmalige kosten bij start van de opdracht):
- A) 10% bij goedkeuring transitieplan
 - B) 30% aan nader te bepalen mijlpalen
 - C) 50% bij Acceptatie
 - D) 10% 2 maanden na Acceptatie en het vrij zijn van kleine gebreken van de ICT-Dienst.
- De Transitiekosten betreffen de kosten zoals aangegeven in het prijzenblad onder "Transitiekosten".
- Eventueel meer- en minderwerk, dat op verzoek van Opdrachtgever is uitgevoerd en schriftelijk is goedgekeurd, in de Transitiefase wordt gebaseerd op de uurtarieven als aangegeven in het Prijzenblad onder "Uurtarieven voor niet standaard changes en consultancy").
- Eis 92** Opdrachtnemer stemt in met de volgende wijze van betaling met betrekking tot de maandelijks (repeterende) kosten voor de Connectiviteitsdienst: Maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk gebruik op basis van de bedragen als aangegeven in het Prijzenblad en na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever voor de betreffende aantallen. Maandelijks kosten kunnen pas in rekening worden gebracht vanaf het moment dat de Transitie is afgerond en de Connectiviteitsdienst is geaccepteerd. Deelname aan periodieke overleggen uit het governance model (strategisch, tactisch en operationeel) van welke aard dan ook dient opgenomen te zijn in de vaste maandelijks kosten of variabele maandelijks kosten zoals aangegeven in het Prijzenblad.
- Eis 93** Opdrachtnemer stemt in met de volgende wijze van betaling van kosten voor (aanvullende) projecten of inzet:

- 35% bij opdrachtvertrekking van het betreffende aanvullende project of inzet;
- 55% bij Acceptatie;
- 10% 2 maanden na Acceptatie en het vrij zijn van kleine gebreken.

Tenzij in onderling overleg afwijkende afspraken worden gemaakt met betrekking tot betaling van kosten voor (aanvullende) projecten of inzet. Opdrachtnemer stemt er mee in dat kosten voor projecten enkel in rekening kunnen worden gebracht na voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever voor de betreffende uitvoering en kosten van het project.

Kosten voor projecten vinden altijd plaats op basis van de uurtarieven als aangegeven in het Prijzenblad.

- Eis 94** De gehanteerde tarieven/bedragen zijn in euro's, exclusief BTW en bevatten maximaal twee decimalen.
- Eis 95** Het totaalbedrag van uw Aanbieding is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten. De kosten die Aanbieder opneemt in het Prijzenblad zijn gebaseerd op de hier vermelde aantallen. In het geval modules/onderdelen door Aanbieder niet expliciet zijn opgenomen op het Prijzenblad, maar deze conform de uitvraag wel onderdeel uitmaken van de omvang (scope), of nodig zijn voor het kunnen leveren van de door Aanbieder aangeboden ICT-dienst, wordt verondersteld dat deze in de opgegeven kosten zijn opgenomen.
- Eis 96** In het geval op later moment als gevolg van innovaties of technologische ontwikkelingen de invulling van de ICT-Dienst wordt gewijzigd om aan de doelstellingen te blijven voldoen óf die nog beter in te vullen, kunnen kosten als aangegeven in het Prijzenblad worden gewijzigd. Opdrachtnemer overlegt hiervoor een open kostencalculatie om de wijziging in kosten aan te tonen, waarna Opdrachtgever de keuze heeft dit te weigeren en de invulling van de ICT-Dienst gelijk blijft, of de voorgestelde wijziging te accepteren waardoor de invulling van de Overeenkomst wijzigt. Kosten voor deze gewijzigde invulling kunnen pas in rekening worden gebracht vanaf het moment dat deze gewijzigde dienst volledig wordt geleverd en is geaccepteerd.

BIJLAGE B - GUNNINGSWENSEN

KWALITEIT

Opdrachtgever wenst met deze aanbesteding en opdracht tot invulling van haar doelstellingen te komen. De kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten naar de mate waarin Inschrijver invulling kan geven aan de beschreven subdoelstellingen uit paragraaf 3.2. Voor ieder van de hieronder beschreven subdoelstellingen geeft Inschrijver aan hoe en op welke wijze hij hieraan voldoet.

Indien u in uw beantwoording een verwijzing maakt naar de door u ingediende SLA en/of dienstenbeschrijving, dient u in de betreffende Gunningswens hier expliciet en specifiek naar te verwijzen.

Per wens is een **maximaal** aantal pagina's A4 in regulier lettertype aangegeven voor de beantwoording van de vragen.

De gunningswens kwaliteit bestaat uit de volgende delen:

- Implementatie & Transitie
- Samenwerking & Partnerschap
- Security & Privacy
- Incidenten, changes, problems en projecten
- MVOI

Deze zijn hieronder uitgewerkt.

1) Implementatie & Transitie

Inschrijver geeft op maximaal 10 pagina A4 aan op welke wijze hij de doelstelling gaat invullen als beschreven in 3.1, met daarin een concept Transitieplan dat aan volgende zaken voldoet:

- een specifiek op Opdrachtgever toegespitst Transitieplan;
- realistische planning met concrete fases, mijlpalen, beslis- en acceptatiemomenten;
- inschatting van de inspanning te verrichten door Opdrachtgever;
- per Transitiefase is er een test- en acceptatieplan waarin duidelijke acceptatiecriteria en verantwoordelijkheden beschreven zijn van Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor het opstellen, uitvoeren en evalueren van de testactiviteiten;
- benodigde informatie aan te leveren door Opdrachtgever;
- organisatorische opzet van het transitieteam, ook aan Opdrachtgeverzijde aangeven welke organisatie/bemensing verwacht wordt en heldere demarcatie waar welke verantwoordelijkheden liggen;
- hoe richt Opdrachtnemer risicomanagement in, en welke rol speelt Opdrachtgever hierin? Welke risico's worden op voorhand onderkend en welke mitigerende maatregelen worden hiervoor genomen;
- mate van inspraak Opdrachtgever tijdens het transitieproces;
- identificatie belangrijkste activiteiten inzake de uitvoering met daarbij onderscheid in activiteiten voor Opdrachtnemer en activiteiten voor Opdrachtgever.

Met betrekking tot de beoordeling worden de volgende punten in acht genomen:

- in welke mate wordt voldaan aan de doelstelling;
- mate van volledigheid, concreetheid en verwachte realiseerbaarheid van de onderbouwing;

- identificatie belangrijkste activiteiten inzake de uitvoering met daarbij onderscheid in activiteiten voor Opdrachtnemer en activiteiten voor Opdrachtgever;
- ambitie, commitment en partnerschap.

In de onderbouwing dient Inschrijver aan te tonen dat hij de opdracht en de doelstellingen doorgrondt en dat hij in staat is de doelstellingen te realiseren.

2) Samenwerking & partnerschap

Inschrijver geeft op maximaal 10 pagina A4 aan op welke wijze hij de doelstelling gaat invullen als beschreven in 3.1 en 3.2.1 en 3.2.2.

In deze onderbouwing geeft u in ieder geval het volgende aan:

- Structuur en invulling van governance op deze Opdracht; soort overleggen, frequentie en agendapunten;
- Visie op de te ontwikkelen regieorganisatie binnen de VRH en visie op samenwerking met de opdrachtnemers van de andere percelen ('Werkplek, Azure en eindgebruikersdiensten' en 'SIEM/SOC');
- Op welke wijze u vorm geeft aan innovatie en kennisoverdracht;
- Invulling van KPI's, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
- Invulling partnerschap, waaronder verdeling van risico's tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Met betrekking tot de beoordeling worden de volgende punten in acht genomen:

- in welke mate wordt voldaan aan de doelstelling;
- mate van volledigheid, concreetheid en verwachte realiseerbaarheid van de onderbouwing;
- identificatie belangrijkste activiteiten inzake de uitvoering met daarbij onderscheid in activiteiten voor Opdrachtnemer en activiteiten voor Opdrachtgever;
- ambitie, commitment en partnerschap.

In de onderbouwing dient Inschrijver aan te tonen dat hij de opdracht en de doelstellingen doorgrondt en dat hij in staat is de doelstellingen te realiseren.

3) Security en Privacy

Inschrijver geeft op maximaal 5 pagina A4 aan op welke wijze hij de doelstelling gaat invullen als beschreven in 3.1 en 3.2.44.

In deze onderbouwing geeft u in ieder geval het volgende aan:

- Geboden dienstverlening inclusief servicelevels en/of eventuele soortgelijke kwalitatieve criteria en rapportages; hoe u op de hoogte wordt gesteld van kwetsbaarheden, en hoe bepaald wordt voor welke kwetsbaarheden welke mitigerende maatregelen binnen welke termijnen genomen worden.
- Wijze waarop Opdrachtnemer Opdrachtgever begeleidt in het behalen en behouden van BIO en AVG compliancy, nu en naar de toekomst.
- Hoe wordt vastgesteld wat de relevante wetgeving is waaraan Opdrachtgever dient te voldoen en hoe Opdrachtnemer handelt om te zorgen dat Opdrachtgever aan deze relevante wetgeving kan voldoen. Neem daarbij mee hoe omgegaan wordt met AVG-regels zoals bewaartermijnen, inzagerechten, recht om vergeten te worden, etc.
- Genomen maatregelen om risico's te beperken, inclusief indicatie van restrisico.
- Genomen maatregelen om een security incident post-mortem onderzoek mogelijk te maken naar een eerder uitgevoerde hack (logging, bewaartermijnen van bepaalde zaken, etc.)
- Wijze van operatie op het security incident-managementproces (signaleren, opvolgen en mitigeren). Inclusief hoe vaak welke componenten met welke methode worden gemonitord, kwetsbaarheden worden gesignaleerd en passende maatregelen genomen worden.

Met betrekking tot de beoordeling worden de volgende punten in acht genomen:

- in welke mate wordt voldaan aan de doelstelling;
- mate van volledigheid, concreetheid en verwachte realiseerbaarheid van de onderbouwing;
- identificatie belangrijkste activiteiten inzake de uitvoering met daarbij onderscheid in activiteiten voor Opdrachtnemer en activiteiten voor Opdrachtgever;
- ambitie, commitment en partnership.

In de onderbouwing dient Inschrijver aan te tonen dat hij de Opdracht en de doelstellingen doorgrondt en dat hij in staat is de doelstellingen te realiseren.

4) Incidenten, changes, problems en projecten

Inschrijver geeft op maximaal 5 pagina A4 aan op welke wijze hij de doelstelling gaat invullen als beschreven in 3.1 en 3.2.5.

In deze onderbouwing geeft u in ieder geval het volgende aan:

- De classificatie van incidenten, changes en problems (zoals bijvoorbeeld standaard changes, minor changes, projecten) die worden gehanteerd. Geef tevens aan hoe deze gedefinieerd zijn, wat de maximale doorlooptijden zijn, en welke bij de aangeboden dienstverlening niet zijn inbegrepen in de fixed price. Geef hierbij ook aan welke changes eventueel door Opdrachtgever zelf uitgevoerd kunnen worden.
- hoe wordt omgegaan met Patch & Lifecyclemanagement, Updates en Upgrades van zowel systeemsoftware, middleware en applicaties;
- gebruikte projectmethoden en aanpassing op projecten/changes bij Opdrachtgever;
- beschrijving van hoe projecten beheerst worden uitgevoerd;
- mate van garantie op benodigde capaciteit op het juiste moment uitgesplitst naar ontwikkeling en beheer;
- mate van afstemming van de capaciteit op Opdrachtgever.

Met betrekking tot de beoordeling worden de volgende punten in acht genomen:

- in welke mate wordt voldaan aan de doelstelling;
- mate van volledigheid, concreetheid en verwachte realiseerbaarheid van de onderbouwing;
- identificatie belangrijkste activiteiten inzake de uitvoering met daarbij het onderscheid in activiteiten voor Opdrachtnemer en activiteiten voor Opdrachtgever;

In de onderbouwing dient Inschrijver aan te tonen dat hij de Opdracht en de doelstellingen doorgrondt en dat hij in staat is de doelstellingen te realiseren.

5) Maatschappelijk verantwoord inkopen en opdrachtgeven

VRH heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Hierbij focussen wij ons op 4 thema's: Klimaat, Milieu, Circulariteit en Mens. VRH is gecertificeerd op de CO2 prestatieladder en heeft specifieke doelstellingen op het gebied van CO2 reductie. VRH geeft in haar inkoopbeleid invulling aan maatschappelijk verantwoord inkopen en opdrachtgeven.

Inschrijver geeft op maximaal 3 pagina A4 aan:

- Op welke manier u, specifiek gericht op de gevraagde dienstverlening, VRH kan faciliteren bij het realiseren van de genoemde doelstellingen.
- Welke maatregelen u neemt buiten deze doelstellingen van VRH om, om bij te dragen aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Met betrekking tot de beoordeling worden de volgende punten in acht genomen:

- In welke mate de beantwoording concreet, effectief en realistisch is.

PRIJS

De gunningswens prijs bestaat uit één component, de inschrijfprijs. Deze inschrijfprijs wordt berekend door het invullen van alle prijscomponenten in de gele cellen die daarmee de verreken tarieven voor de dienstverlening vormen. U vult de prijzen in exclusief BTW.

De inschrijfprijs is gelijk aan cel C59 uit Bijlage E Prijzenblad. Voor de beantwoording levert u het compleet ingevulde prijzenblad in als separaat PDF-document.

Het is niet toegestaan andere cellen aan te passen, formules te wijzigen of een cel met niet-kostendekkende tarieven, tarief 0 of negatieve waarde te beantwoorden.

BIJLAGE C - INVENTARISATIE

BIJLAGE C1 – OVERZICHT HUIDIGE SITUATIE CONNECTIVITEIT

Zie separaat bestand.

BIJLAGE C2 – VAST NUMMERPLAN

Zie separaat bestand.

BIJLAGE C3 – STRATEGISCH INFORMATIEBEVEILIGINGSBELEID VRH

Zie separaat bestand.

BIJLAGE D - OVEREENKOMST, INKOOPVOORWAARDEN EN VERWERKERSOVEREENKOMST

BIJLAGE D1 – CONCEPTOVEREENKOMST CONNECTIVITEITSDIENSTEN VRH

Zie separaat bestand.

BIJLAGE D2 – INKOOPVOORWAARDEN (VNG)

Zie separaat bestand.

BIJLAGE D3 – STANDAARD VERWERKERSOVEREENKOMST GEMEENTEN

Zie separaat bestand.

BIJLAGE E - PRIJZENBLAD

Zie separaat bestand.

BIJLAGE F - UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Zie separaat bestand.