



Skal > BIO CONTROLE

**Europese aanbesteding
ICT Managed Services**

Bijlage 8
**Selectiecriteria response
template**

1 Instructie

= plaats een X waar van toepassing.

Voor uw gemak is op sommige plaatsen in dit document de letterlijke instructietekst herhaald zoals deze ook in de selectieleidraad te vinden is.

Het is niet toegestaan de in dit document voorgegeven teksten te wijzigen.

2 Certificering organisatie

In de navolgende tabel plaats u bij of 1a, of 1b of 1c een X. Bij items 2 t/m 6 kunt u indien van toepassing telkens een X plaatsen.

Kruis aan welke certificering of onderbouwing uw organisatie bezit		
1a	Een, op de datum van aanmelding voor de onderhavige aanbesteding, geldig ISO 9001 (of gelijkwaardig) certificaat op naam van de Kandidaat.	<input type="checkbox"/>
1b	De Kandidaat kan aantonen en aannemelijk maken dat hij sinds ten minste 2023 beschikt over en werkt volgens een kwaliteitsmanagementsysteem.	<input type="checkbox"/>
1c	De Kandidaat heeft geen ISO 9001 certificering of ander kwaliteitsmanagement-systeem.	<input type="checkbox"/>
2	Solutions Partner for Modern Work	<input type="checkbox"/>
3	Solutions Partner for Security	<input type="checkbox"/>
4	Solutions Partner for Infrastructure (Azure)	<input type="checkbox"/>
5	Solutions Partner for Digital & App Innovation (Azure)	<input type="checkbox"/>
6	Solutions Partner for Business Applications	<input type="checkbox"/>

Ad 1b. Als bewijs kan de Kandidaat gebruikmaken van documenten zoals: een intern handboek of een vergelijkbaar kwaliteitsmanagementsysteem waarin: processen, procedures en werkinstructies zijn beschreven, implementatieplannen, updates van deze documenten, maar ook meer operationele documenten die aantonen dat de Kandidaat werkt volgens een kwaliteitsmanagementsysteem. Zolang kan worden aangetoond dat het kwaliteitsmanagementsysteem: (1) is gedocumenteerd, (2) is geïmplementeerd, (3) wordt onderhouden en (4) wordt toegepast.

De eis om aan te tonen dat het kwaliteitsmanagementsysteem sinds ten minste 2023 van kracht is, kan worden onderbouwd door documenten te verstrekken die het bestaan ervan gedurende het jaar 2023 of eerder aantonen.

Ad. 2. t/m 7. Als bewijsstukken van de behaalde Microsoft Solutions Partner designations gelden: bijvoorbeeld een screenshot of PDF-export uit het Microsoft Partner Center, geldig op het moment van aanmelding bij de onderhavige aanbesteding.

Response: Lever een kopie van elk aangekruist bewijsstuk in als bijlage.

3 Compliance en (informatie)beveiliging

Ad I – Gestructureerde ICT-dienstverleningsprocessen

In de navolgende tabel kunt u slecht één X plaatsen.

Id.	Certificering	Punten
1	Op de uiterste datum voor het indienen van aanmeldingen voor de onderhavige aanbesteding kan de Kandidaat een geldig ISO/IEC 20000 certificaat op naam van de Kandidaat tonen dat aansluit bij de Scope van de aanbesteding.	<input type="checkbox"/>
2	<p>Kandidaat kan aantonen en aannemelijk maken dat hij sinds 2023 (a) heeft gedocumenteerd, (b) heeft geïmplementeerd, (c) onderhoudt en (d) werkt volgens een IT-servicemanagementframework (bijv. ITILV3 of hoger).</p> <p>Als bewijs kan Kandidaat gebruik maken van documenten zoals: een intern handboek of vergelijkbaar kwaliteitsmanagementsysteem waarin ITSM gebaseerde processen, procedures en werkinstructies, implementatieplannen, updates van deze documenten worden beschreven, maar ook meer operationele documenten zoals: wijzigingsverzoeken, root-cause analyses, rapporten over grote incidenten, enz. waaruit blijkt dat Kandidaat werkt volgens een IT-servicemanagementframework. Zolang (a) gedocumenteerd, (b) geïmplementeerd, (c) onderhoudt en (d) werkt volgens "een IT service management framework" kan worden aangetoond.</p> <p>De vereiste om aan te tonen dat het IT-servicemanagement-kader ten minste vanaf 2023 van kracht is, kan worden aangetoond door documenten aan te leveren die het bestaan ervan in de loop van het jaar 2023 of eerder bewijzen.</p>	<input type="checkbox"/>
3	Er kan geen geldig ISO/IEC 20000 certificaat of plausibel bewijs worden getoond van een sinds 2023 gedocumenteerd, geïmplementeerd en onderhouden IT service management framework dat wordt gebruikt om ICT-diensten te leveren (werkt volgens).	<input type="checkbox"/>

Ad II – Managementsysteem voor informatiebeveiliging (ISMS)

In de navolgende tabel kunt u slecht één X plaatsen.

Id. Geef aan welke certificering uw organisatie bezit		
1a.	Een, op de datum van aanmelding voor de onderhavige aanbesteding, geldig ISO/IEC 27001 certificaat, in relatie tot de Scope van de aanbesteding, op naam van de Kandidaat.	<input type="checkbox"/>
1b.	Kandidaat kan aantonen en aannemelijk maken dat hij sinds 2023 (a) heeft gedocumenteerd, (b) heeft geïmplementeerd, (c) onderhoudt en (d) werkt volgens een integraal ISMS - Managementsysteem voor informatiebeveiliging (Bijv. Cobit).	<input type="checkbox"/>
1c.	De Kandidaat heeft geen ISO/IEC 27001 certificering of ander ISMS - Managementsysteem voor informatiebeveiliging.	<input type="checkbox"/>

Lever de noodzakelijke bewijsstukken mee met uw aanmelding.

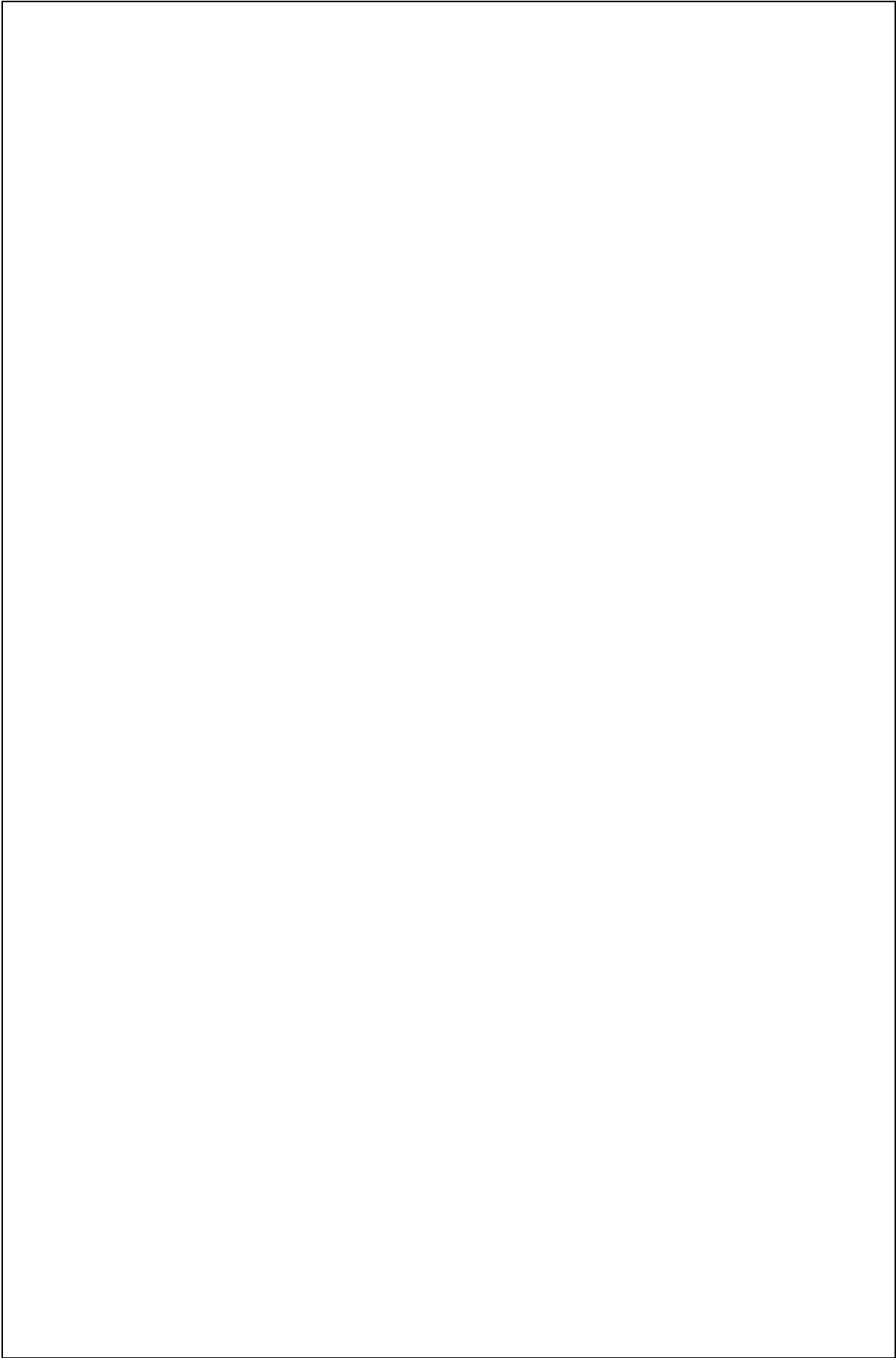
Ad III – Privacy wetgeving (max 1 A4 response)

We verwachten dat u voldoet aan de geldende wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent minimaal dat u werkt met een verwerkingsovereenkomst, een Functionaris Gegevensbescherming (FG) is benoemd en een verwerkingsregister wordt bijgehouden. Aanvullend beschrijf u welke maatregelen, procedures of afspraken zijn getroffen boven op de wettelijk vereisten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een geheimhoudingsverklaring. Wees in uw beantwoording zo concreet en relevant mogelijk waarbij u dit tevens motiveert. Vermeld en omschrijf uw maatregelen, etc. op de volgende pagina.

De volgende richtlijn van beantwoording (zoals reeds weergegeven in de selectieleidraad) is van toepassing.

Id.		
1	Indien per saldo 7 concrete en relevante maatregelen, procedures en/of afspraken zijn aangedragen.	2
2	Indien per saldo 5 concrete en relevante maatregelen, procedures en/of afspraken zijn aangedragen.	1,5
3	Indien per saldo 3 concrete en relevante maatregelen, procedures en/of afspraken zijn aangedragen.	1
4	Indien per saldo geen concrete en relevante maatregelen, procedures en/of afspraken zijn aangedragen.	0

Hierbij moet onder 'per saldo' worden verstaan dat maatregelen, procedures, etc. die als niet concreet en relevant beoordeeld worden, worden weggestreept tegen een maatregel, procedure, etc. die wel als concreet en relevant wordt beoordeeld. Voorbeeld: u levert negen (9) maatregelen, procedures, etc. aan waarvan er drie (3) als niet concreet en/of relevant worden beoordeeld. U scoort dan 1,5 punt omdat $9-3 = 6$ concrete en relevante maatregelen, procedures, etc. resteren.



Ad IV – Ervaring NIS1 en/of NIS2 richtlijn

Zet uiteen welke ervaring uw organisatie heeft met de implementatie van en advisering over de NIS1 en/of NIS2 richtlijn bij uw klant. Wees zo concreet en relevant mogelijk in uw uiteenzetting. Sluit waar mogelijk aan bij de Scope van deze aanbesteding.

IV – Ervaring NIS1 en/of NIS2		
1.	Naam klant	<Vul de officiële naam van de klantorganisatie in>
2.	Contactpersoon bij de klant	Voor- en achternaam
		Functie
		Mobiel telnr.

4 Stabiliteit en continuïteit relatiebeheer

Voor uw response i.r.t. dit selectie criterium gebruikt u de Excel bijlage 10 – Response template stabiliteit en continuïteit relatiebeheer.

5 Geografische afstand tot Skal Biocontrole te Zwolle

Geef het adres van de vestiging waaruit de primaire on-site support wordt geleverd:

Adres

Postcode

Plaats

Als bewijs dient de Kandidaat een recent (niet ouder dan 6 maanden) uittreksel van de Kamer van Koophandel (KvK) te overleggen van de vestiging van waaruit de diensten worden geleverd. Indien dit meerdere vestigingen zijn, hanteert u de vestiging van waaruit het merendeel van de dienstverlening wordt geleverd.

De beoordeling en toekenning van punten vindt plaats op basis van de enkele reisafstand met de auto, zoals berekend door Google Maps, van de door de Kandidaat opgegeven vestiging naar Dr. Klinkertweg 28a, 8025 BZ Zwolle.

6 Dienstverlening buiten kantoortijden

Voor continuïteit van dienstverlening en tijdige afhandeling van verstoringen streeft Skal Biocontrole naar het contracteren van een IT-leverancier met aantoonbare structurele (bijv. geen adhoc standby) **dienstverlening buiten kantoortijden**. Buiten kantoortijden betreft:

- Maandag tot en met vrijdag: 19:00 – 22:00.
- Weekend en feestdagen: 08:00 – 16:30.

N.B. Ter volledigheid, het servicevenster i.r.t. de huidige dienstverlening bedraagt: maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 19:00 uur m.u.v. wettelijke Nederlandse feestdagen.

Id.	Ervaring 24x7: Welke optie geldt voor uw organisatie	
1	24x7 dienstverlening op de volledige Scope van de aanbesteding.	<input type="checkbox"/>
2	Structurele dienstverlening buiten kantoortijden op de volledige Scope van de aanbesteding.	<input type="checkbox"/>
3	<u>Geen</u> dienstverlening buiten kantoortijden	<input type="checkbox"/>

Voeg bewijs toe van uw response. Als bewijs van uw 24x7 of buiten kantoortijden dienstverlening gelden:

- Een getekende, en op het moment van aanmelden op deze aanbesteding lopende, SLA met een klant waarin de afspraken omtrent dienstverlening buiten kantoortijden overeengekomen zijn. Of;
- Een SLA-rapportage, in relatie tot een op het moment van aanmelding op deze aanbesteding lopende, SLA richting een klant waaruit de afspraken omtrent dienstverlening buiten kantoortijden blijkt. Of;
- Facturen richting een klant waarop dienstverlening buiten kantoortijden in rekening wordt gebracht. Meerdere facturen zodat het structurele karakter aangetoond wordt.

Uiteraard begrijpen wij het indien u de bewijzen anonimiseert.

--- einde document ---