



SELECTIELEIDRAAD INNOVATIEPARTNER ICT VOOR OMROEP GELDERLAND

DOOR MIDDEL VAN DE CONCURRENTIE GERICHTE DIALOOG

TENTATIEVE PLANNING

AANKONDIGING PROCEDURE OP TENDERED	7 NOVEMBER 2025
INDIENEN VRAGEN VIA TENDERED	21 NOVEMBER 2025
PUBLICATIE NOTA VAN INLICHTINGEN	26 NOVEMBER 2025
SLUITINGSDATUM INDIENEN VERZOEK TOT DEELNEMING	8 DECEMBER 2025
AFRONDEN SELECTIEPROCES GEGADIGDEN	10 DECEMBER 2025
START DIALOOGPROCES (TENZIJ BEZWAAR AFWIJZINGEN)	12 DECEMBER 2025
EINDE DIALOOGPROCES MET 3 GEGADIGDEN	16 JANUARI 2026
UITNODIGING INDIENEN INSCHRIJVING	16 JANUARI 2026
INDIENEN VRAGEN VIA TENDERED	23 JANUARI 2026
PUBLICATIE NOTA VAN INLICHTINGEN	28 JANUARI 2026
SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVINGEN	10 FEBRUARI 2026
VOORNEMEN TOT GUNNING	12 FEBRUARI 2026
DEFINITIEVE GUNNING (BIJ GEEN BEZWAAR)	4 MAART 2025

Datum: 7 november 2025

Kenmerk: TN-555746

INHOUD

1.	INLEIDING	3
2.	OVER OMROEP GELDERLAND	4
3.	DE SELECTIE VAN GEGADIGDEN	4
4.	BEOORDELINGSPROCES ZIENSWIJZEN	11
5.	BEOORDELINGSKADER ZIENSWIJZEN	11
6.	DOORKIJK DIALOOGPROCES.....	12
7.	TER AFSLUITING ENKELE PRAKTISCHE ZAKEN	12

1. INLEIDING

Dit document bevat het verzoek tot het indienen van een verzoek tot deelneming aan de concurrentie gerichte dialoog voor de selectie van een innovatiepartner voor Omroep Gelderland.

De concurrentiegerichte dialoog is door Omroep Gelderland als aanbestedingsprocedure gekozen omdat de inhoud en reikwijdte van de gevraagde dienstverlening onvoldoende gedefinieerd kunnen worden zonder een grondige voorafgaande dialoog met gegadigden.

De basisdienstverlening bestaat uit het leveren van beheer en onderhoud (alleen 2^e en 3e lijn) als ook de doorontwikkeling van alle kantoor gerelateerde ICT bij Omroep Gelderland maar uitgezonderd het werkplekbeheer en alle audiovisuele gerelateerde ICT.

De initiële looptijd van de opdracht is drie (3) jaar en kan vier (4) keer worden verlengd door Omroep Gelderland met een door haar te bepalen looptijd tot de maximale looptijd van zeven (7) jaar.

De gemiddelde opdrachtwaarde per contractjaar bedraagt Euro 300.000 (exclusief Btw) en daarmee – indachtig de maximale looptijd van de overeenkomst - Euro 2.100.000, -- (exclusief Btw en indexatie).

Gegadigden worden geacht zich te realiseren dat gedurende voornoemde contractperiode(n) meerdere innovaties doorgevoerd moeten kunnen worden. De te realiseren innovaties (productinnovaties, procesinnovaties, systeeminnovaties enz.) kennen forse uitdagingen met betrekking tot complexiteit, doorlooptijd, beheersbaarheid, governance en afhankelijkheid van interne en externe factoren in het Nederlands medialandschap.

Om die reden zoekt Omroep Gelderland een dienstverlener die:

- 1) in staat is alle ICT-diensten 'in te varen' onder de condities (flexibiliteit, leveringszekerheid, prijs, anderszins) die gedurende de dialoog als acceptabel worden ervaren door zowel gegadigde als Omroep Gelderland;
- 2) het beheer en onderhoud van sommige 'niet in te varen' ICT-diensten uit te voeren onder condities (flexibiliteit, leveringszekerheid, prijs, anderszins) die gedurende de dialoog als acceptabel worden ervaren door zowel gegadigde als Omroep Gelderland;
- 3) garant wil staan voor het realiseren van nog nader (inhoud, tijd, anderszins) te bepalen innovaties gedurende de looptijd van de dienstverlening. De specifieke rol/rollen van de te selecteren dienstverlener is daarbij steeds volgend op de meest verstandige keuze voor de realisatie van een of meerdere innovaties. Soms zal de dienstverlener alleen een rol spelen bij de vraagspecificatie (en wordt een andere dienstverlener gecontracteerd voor de uitvoering). In andere gevallen heeft de dienstverlener tevens een regierol en/of een rol in de realisatie van de innovatie.

Gegeven de reikwijdte van de gedurende de dialoog vast te stellen reikwijdte van de dienstverlening is deze aanbesteding gepubliceerd onder de hoofdcode CPV-code 72000000-5 (dit de hoofdcode is voor IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning). Waardoor alle soorten opdrachten binnen het

72* domein geplaatst kunnen worden. Tevens is, subsidiair, code CPV-code 48000000-8 gepubliceerd omdat een deel van de dienstverlening ook kan bestaan uit het leveren van hardware en software die wordt bekostigd door middelen van Omroep Gelderland.

Gegadigden moeten zich realiseren dat met het winnen van deze Europese aanbesteding verwacht wordt deze in staat is meerdere diensten te leveren. Dat hoeft een gegadigde niet per sé altijd zelf te kunnen leveren maar gegadigde zal wel, gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst, onderaannemers of derden moeten contracteren om de gewenste dienstverlening te kunnen leveren. En daar soms ook de eindverantwoordelijkheid (en aansprakelijkheid) voor moeten accepteren.

2. OVER OMROEP GELDERLAND

Omroep Gelderland is een dynamische regionale omroep in Gelderland, die zich richt op het brengen van nieuws, informatie en entertainment via diverse mediakanalen zoals radio, televisie en online platforms. De IT-infrastructuur van Omroep Gelderland speelt een cruciale rol in het ondersteunen van deze activiteiten en het waarborgen van een naadloze en efficiënte bedrijfsvoering.

Het serverpark van Omroep Gelderland bestaat uit ongeveer 80 servers die, deels draaien in een VMWare-omgeving, wat een robuuste en schaalbare basis biedt voor onze verschillende applicaties en diensten. Daarnaast maakt Omroep Gelderland gebruik van diverse clouddiensten, waaronder Microsoft 365, Azure AD, om flexibiliteit en efficiëntie in de dagelijkse werkzaamheden te bevorderen.

Voor de beveiliging van de IT-infrastructuur bij Omroep Gelderland werken we, met Barracuda Firewalls en ESET. Gegadigde wordt geacht ook deze dienst(en) te leveren.

De IT-omgeving van Omroep Gelderland is onderverdeeld in twee (2) hoofdsegmenten: (1) de kantooromgeving en (2) de mediatechniek. De kantooromgeving (1) ondersteunt de dagelijkse bedrijfsactiviteiten en communicatie binnen Omroep Gelderland. De mediatechniek (2) speelt een essentiële rol in het primaire proces van Omroep Gelderland, waaronder de productie van online publicaties en de uitzendingen van onze radio- en televisiestations. Deze onderscheidende aanpak stelt Omroep Gelderland in staat om zowel de interne bedrijfsvoering als haar mediaproducties effectief en efficiënt te beheren.

De gevraagde dienstverlening is beperkt tot ICT voor de kantooromgeving. Maar omdat beide ICT-omgevingen met elkaar moeten kunnen communiceren is kennis van en ervaring met mediatechniek een geschiktheidseis in deze aanbesteding.

Bij Omroep Gelderland blijven we voortdurend innoveren en investeren in onze ICT-infrastructuur om de kwaliteit van onze diensten te waarborgen en onze positie als toonaangevende regionale omroep te versterken.

3. DE SELECTIE VAN GEGADIGDEN

Op het voorblad van deze selectieleidraad staat een indicatie van de belangrijkste momenten in deze aanbestedingsprocedure. De termijnen en tijdstippen in TenderNed zijn te allen tijden leidend. In beginsel is het tijdstip voor een actie altijd vóór 23:59 uur CET.

In deze paragraaf staat een toelichting op een belangrijk onderdeel daarvan: de selectie van drie (3) gegadigden

waarmee een dialoog zal worden gevoerd. De beperking tot drie (3) gegadigden vloeit voort uit het feit dat deze dialooggesprekken veel tijd en aandacht vergen van gegadigden. Zo moeten geselecteerde gegadigden in staat worden gesteld een lichte audit uit te voeren op de ICT-infrastructuur en het ICT- applicatielandschap van Omroep Gelderland. Dit om een robuuste inschatting te kunnen maken van de inspanningen die gemoeid kunnen zijn met het leveren van de gevraagde dienstverlening.

Van gegadigden wordt verwacht dat zij proactief deelnemen aan de dialooggesprekken en met zinvolle input komen zodat Omroep Gelderland in staat is om de volgende onderwerpen voldoende scherp te kunnen afbakenen:

- 1) inhoud reikwijdte dienstverlening;
- 2) risicomanagement;
- 3) planning en resource management;
- 4) privacy en security;
- 5) contractvorm;
- 6) prijsopbouw migratie, beheer en onderhoud en innovatie(s);
- 7) BPKV-criteria en beoordelingssystematiek.

Omroep Gelderland verwacht dat gegadigden steeds de juiste mensen (lees: kennis, ervaring én met voldoende mandaat) laten deelnemen aan deze dialooggesprekken. Het is thans de verwachting dat het deelnemen aan de dialoog zelf 3 dagdelen per gegadigde in beslag zal nemen en ongeveer 1 dag om de audit uit te voeren.

Omdat geen vergoeding beschikbaar wordt gesteld voor deelneming aan de dialoog is het wenselijk dat (in ieder geval theoretisch) de kans op het winnen van deze aanbesteding voldoende groot is. Ook om die reden worden slechts drie (3) gegadigden geselecteerd.

De wijze waarop de selectie van gegadigden plaats gaat vinden ziet er als volgt uit:



Hieronder staan de eisen en criteria beschreven die worden toegepast in de toets momenten 1, 2 en 3.

TOETS MOMENT 1: GEEN UITSLUITINGSGRONDEN VAN TOEPASSING OP GEGADIGDE

Alle in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 opgenomen uitsluitingsgronden zijn van toepassing in deze Europese aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst toetst bij alle gegadigden of deze uitsluitingsgronden wel of niet van toepassing zijn. Dat gebeurt aan de hand van het UEA dat door gegadigde verplicht moet worden ingediend bij het verzoek tot deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

N.B. dit UEA wordt door Omroep Gelderland beschikbaar gesteld op TenderNed zodra publicatie vanuit TenderNed in de Tender Electronic Daily is gerealiseerd (in de regel binnen één week na publicatie in TenderNed).

Volledigheidshalve: indien een uitsluitingsgrond van toepassing is zal, naar alle waarschijnlijkheid, een gegadigde worden uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. Uitgezonderd is de mogelijkheid dat aanbestedende dienst conform de beperkingen daartoe in de Aanbestedingswet 2012 anders (gemotiveerd) besluit.

TOETS MOMENT 2: GEGADIGDE VOLDOET AAN ALLE GESCHIKTHEIDSEISEN

Gegadigde moet garanderen aan alle hieronder genoemde geschiktheidseisen te voldoen op het moment van het indienen van een verzoek tot deelneming aan deze aanbestedingsprocedure:

1. Geschiktheidseisen die betrekking hebben op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.

De thans verwachtte maximale inhoud en reikwijdte van de gevraagde dienstverlening betreft:

- 1) het netwerkbeheer waaronder kennis van en ervaring met: HP/Aruba, FS, Extreme Networks en Barracuda aangezien die oplossingen thans bij Omroep Gelderland aanwezig zijn;
- 2) het serverbeheer waaronder kennis van en ervaring met zowel Microsoft-server, Azure, VMWare, Hyper-V en Linux aangezien die oplossingen thans bij Omroep Gelderland aanwezig zijn;
- 3) het Mobiele Device Management (MDM) en Microsoft Intune waaronder kennis van en ervaring met zowel Android als iOS platforms;
- 4) het veiligheidsbeheer (2^e en 3^e lijn) waaronder kennis van en ervaring met Microsoft Defender (E5), ESET en DNS- bescherming, en;
- 5) het beheer (2^e en 3^e lijn) en onderhoud van de aanwezige hardware en software bij Omroep Gelderland van de kantooromgeving;
- 6) de inkoop de van toekomstige soft- en hardware ter vervanging van de huidige soft- en hardware bij Omroep Gelderland conform de specificaties van Omroep Gelderland (al dan niet na advies dienaangaande door de dienstverlener).

Voornoemde zes (6) activiteiten zijn ook de **zes (6) kerncompetenties** waar een gegadigde over moet beschikken.

Van gegadigde wordt verwacht dat deze één of meerdere referenties indient waaruit blijkt dat gegadigde:

- 1) over alle zes (6) kerncompetentie(s) beschikt (er mag een beroep op de kennis en ervaring van een

onderaannemer of consortiumpartner worden gedaan zolang uit het verzoek tot deelneming maar blijkt dat gegadigde gedurende de maximale looptijd van de overeenkomst (7 jaar) daadwerkelijk kan beschikken over die kennis en ervaring van een onderaannemer of consortiumpartner;

- 2) naar tevredenheid van opdrachtgever de ICT-dienstverlening op iedere afzonderlijke kerncompetentie heeft geleverd in de periode oktober 2023 tot en met oktober 2025 voor de duur van minimaal één (1) jaar;
- 3) de omvang van de organisatie (van de referent) waar de kerncompetentie is geleverd minimaal 100 FTE groot is (Omroep Gelderland kent momenteel ongeveer 150 FTE die ondersteund moeten worden);
- 4) de organisatie van de referent een 24 uur 7 dagen per week bedrijfsproces kent (dat is immers ook het geval bij Omroep Gelderland) én is afgegeven door een publieke of commerciële omroep die conform een vanuit overheidswege verstrekte vergunning professionele radio- en televisiediensten verstrekt aan het publiek.

Het mag één referentie zijn voor alle (1, 2, 3, 4, 5, en 6) kerncompetentie(s) maar het mogen ook meerdere referenties zijn (bijvoorbeeld 1 referentie voor kerncompetenties 2 en 4, een tweede referentie voor de kerncompetenties 1, 3 en 5) en een derde referentie voor kerncompetentie 6. In beginsel zijn alle varianten (in de samenstelling van welke referent voor welke kerncompetentie) toegestaan.

De gevraagde referenties met betrekking tot voorgaande zes (6) kerncompetenties moeten worden aangetoond door een waardering uitgevoerd en ondertekend door de referent(en) zelf van de door gegadigde uitgevoerde opdracht conform onderstaand beoordelingsmodellen (zijn beschikbaar als Excel bestand op TenderNed). De minimum gemiddelde beoordeling moet een 7 zijn anders is de referentie niet geschikt om daarmee de gewenste competentie(s) aan te tonen. Een minimum van zes (6) is gezien de calamiteitenfunctie van Omroep Gelderland te laag.

Kerncompetentie 1:

Netwerkbeheer waaronder kennis van en ervaring met HP/Aruba, FS, Extreme Networks en Barracuda	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	40,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	15,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het netwerkbeheer is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			0

Kerncompetentie 2:

Serverbeheer waaronder kennis van en ervaring met zowel Microsoft-server, Azure, VMWare, Hyper-V en Linux	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	45,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	25,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	5,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het serverbeheer is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			0

Kerncompetentie 3:

Mobiele Device Management (MDM) en Microsoft Intune waaronder kennis van en ervaring met zowel Android als iOS platforms	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	45,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	10,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het MDM is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			0

Kerncompetentie 4:

Veiligheidsbeheer (2 ^e en 3 ^e lijn) waaronder kennis van en ervaring met Microsoft Defender (E5), ESET en DNS-bescherming	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	40,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	15,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het veiligheidsbeheer is ingericht is adequaat (lees: actueel en makkelijk te benaderen gedocumenteerd)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			0

Kerncompetentie 5:

Beheer (2e- en 3e- lijn) en onderhoud van de aanwezige hardware en software	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder het behalen van de service levels	40,00%	
Kwaliteit medewerkers	De ingezette medewerkers waren deskundig, sociaal vaardig en klantvriendelijk	20,00%	
Prijs-kwaliteit verhouding	De prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening	20,00%	
Proactief handelen	Dienstverlening was proactief versus reactief. Onder proactief wordt begrepen: tijdig signaleren van mogelijkheden ter verbetering van de leveringszekerheid	15,00%	
Kennismanagement	De wijze waarop het beheer en onderhoud is uitgevoerd was adequaat (lees: klant is ontzorgd en tevreden)	5,00%	
Gemiddelde beoordeling			0

Kerncompetentie 6:

Inkoop van soft- en hardware	Beschrijving	Gewicht	Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
Prijs-kwaliteit verhouding	Het opslagpercentage voor deze dienst was in lijn met de daarvoor noodzakelijke inspanningen door dienstverlener. Dus een laag percentage voor commodity producten en een combinatie van uurtarieven (opstellen offerten, beoordeling, overleg met opdrachtgever, contractering en licenties op naam zetten) én een laag opslagpercentage voor meer complexe inkooptrajecten	70%	
Tevredenheid dienstverlening	De dienstverlening was in lijn met eerdere of tussentijdse toezeggingen en contractuele afspraken waaronder de borging van tijdige leveringen en het oplossen van foutieve leveringen	20,00%	
Kennismanagement	De administratie van software licenties (op naam van opdrachtgever) was volledig gedocumenteerd	10,00%	
Gemiddelde beoordeling			0

2. Geschiktheidseisen die betrekking hebben op de outillage van gegadigde.

Gegadigde moet op het moment van het indienen van een verzoek om deelneming kunnen aantonen beschikking te hebben over een storingsdienst die open en bereikbaar is 24 uur per dag en 7 dagen per week met Nederlandstalige sprekers en over voldoende kennis en ervaring ten aanzien van de eisen (kerncompetenties) die zijn gesteld aan de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid. Dit moet blijken uit het indienen van **minimaal twee (2) curriculum vitae's** van medewerkers die op het moment van het indienen van een verzoek tot deelneming reeds werkzaam zijn op de aangeboden storingsdienst. **Let wel:** gedurende het dialoogproces zal duidelijk worden dat Omroep Gelderland – indachtig haar wettelijke taak als calamiteitenzender – een maximale aanrijtijd bij prioriteit 1 incidenten van maximaal zestig (60) minuten zal eisen.

TOETS MOMENT 3: BEOORDELEN VAN DE SELECTIECRITERIA

Gegadigden waar géén uitsluitingsgronden op van toepassing zijn (en dus toets moment 1 hebben doorstaan) én die voldoen aan alle geschiktheidseisen (en dus toets moment 2 hebben doorstaan) worden aan de hand van onderstaande **selectiecriteria** beoordeeld om zodoende tot een rangorde van gegadigden te komen (en dus wel of niet toegelaten te worden tot het dialoogproces).

In het kader van deze selectie wordt van gegadigden verwacht dat zij, als onderdeel van het verzoek tot

deelneming, **twee (2) zienswijzen indienen** waarin beschreven staat op welke manier gegadigde voornemens is vorm en inhoud te geven aan de gevraagde dienstverlening. Want voor een aanbesteding van deze omvang en complexiteit is het belangrijk om goed beeld te krijgen bij niet alleen de technische maar ook zakelijke, organisatorische en creatieve capaciteiten van gegadigden.

Voor deze zienswijzen zijn punten te behalen. Per onderwerp wordt aangegeven hoeveel punten maximaal behaald kunnen worden en op welke wijze de punten toekenning plaats zal vinden.

Zienswijze 1: het invaren en beheren van de ICT voor kantoorautomatisering. Het maximaal aantal te behalen punten voor zienswijze 1 bedraagt 60 punten.

Uit de kerncompetenties is gebleken dat gegadigde over voldoende kennis en ervaring beschikt. Maar niet op welke wijze een gegadigde dit in het verleden heeft gedaan en welke uitdagingen daarbij overwonnen moesten worden. Denk bijvoorbeeld aan hoe om te gaan met huidige en toekomstige licenties die op naam van Omroep Gelderland moeten staan terwijl het beheer en onderhoud bij gegadigde ligt.

Omroep Gelderland wenst daarom een beschrijving van maximaal vijf (5) A4 waarin gegadigde beschrijft op welke wijze een gegadigde dit in het verleden heeft gedaan en welke uitdagingen daarbij overwonnen moesten worden. Op basis van die beschrijving zou Omroep Gelderland een goed beeld moeten krijgen van de benodigde inspanningen, risico's en mitigerende maatregelen die nodig zijn na opdrachtverlening.

Zienswijze 2: levering van de dienstverlening. Het maximaal aantal te behalen punten voor zienswijze 2 bedraagt 40 punten.

Vanzelfsprekend is het belangrijk dat alle ICT-techniek (zienswijze 1) adequaat wordt beheerd (2^e en 3^e lijn) en onderhouden. Maar dat is slechts de basis; er zijn ruim 150 fte bij Omroep Gelderland die ondersteuning behoeven bij het gebruik van de ICT-voorzieningen. Dus naast het uitvoeren van allerlei meer technische zaken gaat het ook om echte klantvriendelijke dienstverlening aan Omroep Gelderland.

Denk bijvoorbeeld aan de snelheid van reageren op een vraag/probleem/storing, de beschikbaarheid (in tijd en capaciteit) van de dienstverlening (menskracht), de snelheid van de oplossing (bijvoorbeeld voldoende voorraad voorhanden van vervangende laptops voor zowel de medewerkers op kantoor als in het veld). En ook hier geldt: Omroep Gelderland kent een bedrijfsproces (en dus medewerkers) van 24/7.

Omroep Gelderland wenst daarom een beschrijving van maximaal vier (4) A4 waarin gegadigde beschrijft hoe deze idealiter én realistisch de dienstverlening zal inrichten indachtig het feit dat Omroep Gelderland:

1. geen gouden kranen wenst (de bekostiging van de dienstverlening vergt immers de inzet van publieke middelen), maar ook;
2. erop kan vertrouwen dat als gegadigde gekozen wordt om deel te nemen aan de dialoog deze bij het indienen van een inschrijving niet ineens forse afslagen neemt ten aanzien hetgeen in de door haar ingediende zienswijze 2 staat beschreven.

Gegadigde wordt verzocht in zienswijze 2 te beschrijven hoe deze normaliter het beheer en onderhoud zodanig vorm en inhoud geeft zodat medewerkers van de klant zich nauwelijks bewust zijn van het feit dat de werkzaamheden zijn uitbesteed (en dus het gevoel hebben eerder met collega's van ICT te doen hebben dan met een externe dienstverlener). Bijvoorbeeld door het uitwerken van de klantintimiteit of anderszins.

4. BEOORDELINGSPROCES ZIENSWIJZEN

De ontvangen beschrijvingen worden beoordeeld door het aanbestedingsteam op basis van onderstaande beoordelingscriteria. De zienswijzen worden door de leden van het aanbestedingsteam steeds individueel beoordeeld. De resultaten worden, per onderwerp, gebundeld en vervolgens wordt geanalyseerd - daar waar wezenlijke verschillen bestaan tussen de beoordelingen wordt onderzocht wat de eventuele oorzaak daarvan is. Dit kan leiden tot een bijstelling.

Vervolgens worden de resultaten van de individuele beoordelingen opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars gevolgd door het toekennen van een eindcijfer (met evenzoveel cijfers achter de komma die nodig blijken te zijn). Dit eindcijfer bepaalt de rangorde van gegadigden. Indien er meerdere gegadigden zijn met dezelfde eindscore (in de top 3) wordt er vervolgens een rangorde vastgesteld op basis van de beoordeling (cijfers) in de ingediende referenties. Mocht dat evenmin tot een rangorde leiden dan wordt een casus (en beoordelingskader) toegezonden met het verzoek die binnen 2 werkdagen uit te werken en in te dienen.

5. BEOORDELINGSKADER ZIENSWIJZEN

Zienswijze 1 wordt door Omroep Gelderland als volgt beoordeeld:

- | | |
|--------------------------------|---|
| Uitstekend (60 punten): | uit de beschrijving blijkt zonder enige twijfel dat gegadigde een zeer gedegen beeld heeft bij (1) de mogelijke problemen die kunnen ontstaan tijdens de migratie van werkzaamheden naar gegadigde en (2) op welke wijze Omroep Gelderland door de gegadigde volledig zal worden ontzorgt bij het oplossen van die problemen. |
| Goed (40 punten): | uit de beschrijving blijkt grotendeels maar niet zonder enige twijfel dat gegadigde een goed beeld heeft bij (1) de mogelijke problemen die kunnen ontstaan tijdens de migratie van werkzaamheden naar gegadigde en (2) op welke wijze Omroep Gelderland door de gegadigde grotendeels zal worden ontzorgt bij het oplossen van die problemen. |
| Matig (15 punten): | uit de beschrijving blijkt enigszins maar met gereede twijfel dat gegadigde een beeld heeft bij (1) de mogelijke problemen die kunnen ontstaan tijdens de migratie van werkzaamheden naar gegadigde en (2) op welke wijze Omroep Gelderland door de gegadigde mogelijk (enigszins) zal worden ontzorgt bij het oplossen van die problemen. |
| Slecht (0 punten): | de beschrijving ontbreekt of uit de beschrijving blijkt nauwelijks tot niet dat gegadigde een goed beeld heeft bij (1) de mogelijke problemen die kunnen ontstaan tijdens de migratie van werkzaamheden naar gegadigde en (2) dus ook niet op welke wijze Omroep Gelderland door de gegadigde zal worden ontzorgt bij het oplossen van die problemen. |

Zienswijze 2 wordt door Omroep Gelderland als volgt beoordeeld:

Uitstekend (40 punten):	de beschrijving geeft volstrekt duidelijk weer hoe gegadigde het beheer en onderhoud normaliter inricht en waardoor geen enkele twijfel bestaat dat de medewerkers eerder het gevoel zullen hebben met collega's van doen te hebben dan met een externe dienstverlener.
Goed (30 punten):	de beschrijving geeft goed duidelijk weer hoe gegadigde het beheer en onderhoud normaliter inricht en waardoor naar verwachting de medewerkers grotendeels maar niet geheel het gevoel zullen hebben met collega's van doen te hebben dan met een externe dienstverlener.
Matig (10 punten):	de beschrijving geeft maar matig weer hoe gegadigde het beheer en onderhoud normaliter inricht en waardoor de kans dat medewerkers eerder het gevoel zullen hebben met collega's van doen te hebben dan met een externe dienstverlener klein is.
Slecht (0 punten):	de beschrijving ontbreekt of geeft niet weer hoe gegadigde het beheer en onderhoud normaliter inricht en waardoor een inschatting of de medewerkers eerder het gevoel zullen hebben met collega's van doen te hebben dan met een externe dienstverlener niet gemaakt kan worden.

6. DOORKIJK DIALOOGPROCES

Het dialoogproces zelf kent naar verwachting een doorlooptijd van ongeveer zes (6) weken vanwege de feestdagen in december en rond de jaarwisseling (het kan blijken dat meer tijd noodzakelijk is). Zorgvuldigheid van het dialoogproces staat voorop; de uitkomst is cruciaal voor de uiteindelijk te verwerven dienstverlening.

Van de drie (3) geselecteerde gegadigden wordt gedurende het dialoogproces verwacht:

1. dat zij hun kennis en ervaring inzetten om gedurende alle bijeenkomsten goed voorbereid te zijn, constructief commentaar te leveren en eigen ideeën, concepten, ervaringen en leerervaringen in te brengen;
2. dat zij geen intellectuele eigendom zullen gaan claimen ten aanzien van ingebracht commentaar, eigen ideeën of concepten. Sommige onderdelen daarvan kunnen immers terugkomen in de uiteindelijke uitvraag;
3. dat zij strikte vertrouwelijkheid toezeggen over hetgeen wordt besproken.

7. TER AFSLUITING ENKELE PRAKTISCHE ZAKEN

Vijf (5) praktische zaken die gegadigden in acht moeten nemen:

1. In TenderNed wordt een document beschikbaar gesteld met de bestandsnaam: "**Bijlage A Verzoek Tot Deelneming TN-555746**". Dit document moet worden gebruikt conform de geel gemarkeerde instructies in dat document om een geldig verzoek tot deelneming in te dienen.

2. Het UEA in TenderNed moet gebruikt worden als onderdeel (apart op te laden) in TenderNed. Indien het UEA ontbreekt is een aanmelding ongeldig. De ondertekening daarvan blijkt in de praktijk soms wat lastig maar is verplicht. Een praktische oplossing daarvoor is printen, ondertekenen, scannen en opladen.
3. Het maximaal aantal bladzijden voor de twee (2) zienswijzen bedraagt negen (9) A4. Er gelden geen eisen ten aanzien van regelafstand of lettertype maar gegadigden moeten zich realiseren dat goed leesbare teksten in de regel prettiger worden ontvangen dan teksten die om een vergrootglas vragen.
4. De sluitingsdatum voor het indienen van vragen ten aanzien van het verzoek tot deelneming is **21 november 2025**. Vragen ontvangen na dit tijdstip worden niet in behandeling genomen. Mochten er discrepanties zijn tussen datums en tijdstippen in deze selectieleidraad en TenderNed dan gelden alleen de datums én de tijdstippen in TenderNed.
5. In “**Bijlage B Referentietabel Omroep Gelderland**” treft gegadigde een Excel bestand aan waar de referentie tabellen in staan. Het uitdrukkelijke advies is die tabellen beschikbaar te stellen aan de referent én zelf te controleren of deze juist zijn ingevuld. Het komt (helaas) te vaak voor dat daar eenvoudig te vermijden foutjes in staan; een cijfer 7+ of 7-. Het moeten volledig afgeronde cijfers zijn die door een referent moeten worden ingevuld.

Einde selectieleidraad innovatiepartner ICT Omroep Gelderland