

Selectieleidraad

Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten
ten behoeve van ICT West-Brabant West

**MEDEDINGINGSPROCEDURE MET
ONDERHANDELING**

Publicatienummer	519205
Status	Final
Versie	V 20250407-5
Datum	7 april 2025

Sluitingsdatum: 5 mei 2025



Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad voor de Europese aanbesteding 'Outsourcing IT-infrastructuur- en beheerdiensten' van ICT West-Brabant West. Deze aanbesteding wordt door middel van een Mededingingsprocedure met onderhandeling uitgevoerd, als bedoeld in artikel 2.30 van de Aanbestedingswet.

De aanbesteding betreft de gunning van een Opdracht aan één Inschrijver.

U kunt zich op basis van deze Selectieleidraad aanmelden voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De uiterste datum en tijd voor het inleveren van uw Aanmelding is 5 mei 2025 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In deze Selectieleidraad treft u de informatie en instructies aan om een Aanmelding voor te bereiden en in te dienen.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

ALGEMEEN

1.1	Begrippen	5
1.2	Planning	7
1.3	Leeswijzer	8

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	Aanbestedende dienst	9
2.2	ICT West-Brabant West	9
2.2.1	Algemeen	9
2.2.2	De ICT-organisatie en de huidige dienstverlening	9
2.3	Aanleiding	10
2.4	De Opdracht en doelstellingen	10
2.4.1	De Opdracht	10
2.4.2	De doelstellingen	11
2.5	Varianten	12
2.6	Kennisoverdracht	12
2.7	Bestaande situatie en Scope	12
2.7.1	Karakteristieken huidige IT infrastructuur	12
2.7.2	Inrichting beheer	23
2.8	kaderende uitgangspunten	25
2.8.1	Organisatie uitgangspunten	25
2.8.2	Cloud uitgangspunten	27
2.8.3	Functionele Uitgangspunten	28
2.8.4	Security Uitgangspunten	29
2.8.5	Netwerk uitgangspunten	30
2.8.6	Werkplek uitgangspunten	31
2.8.7	Implementatie uitgangspunten	32
2.8.8	Beheer uitgangspunten	34
2.8.9	Demarcatie beheer	35
2.8.10	Buiten scope van de Opdracht:	36
2.9	Overeenkomst, Uitvoeringsovereenkomsten en looptijd	37

3

ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

3.1	Algemeen	38
3.2	Aanbestedingsprocedure en procesgang	38
3.3	Voorwaarden	40
3.3.1	Keuze aanbestedingsprocedure	40
3.3.2	Elektronische communicatie via TenderNed	40
3.3.3	Communicatie met betrekking tot deze aanbesteding	40
3.3.4	Voorbehoud	41
3.3.5	Vergoeding	41
3.3.6	Vragenronde	41
3.3.7	Onvolkomenheden, procedurefouten, onduidelijkheden en (tegen)strijdigheden	41
3.3.8	Volledigheid en indienen aanmelding	42
3.3.9	Intellectueel eigendom, geheimhouding, publiciteit en taal	43
3.3.10	Sluitingsdatum voor Aanmeldingen	44
3.3.11	Voorschriften betreffende de wijze van indiening van de aanmeldingen	44

3.4	Beoordeling van de Aanmeldingen	44
3.5	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	44
3.6	Aanmelding door een combinatie	45
3.7	Aanmelden met beroep op derden	45
3.8	Subcontractors	46
3.9	Concurrentie bevorderende maatregelen	46

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	47
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	47
4.3	Selecteren gegadigden	47
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling en bezwaar	48
4.4.1	Bekend maken resultaat	48
4.4.2	Bezwaar	48
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	48

5

EISEN TEN AANZIEN VAN DE GEGADIGDE

5.1	Uitsluitingsgronden	49
5.1.1	Verplichte uitsluitingsgronden	50
5.1.2	Facultatieve uitsluitingsgronden	50
5.1.3	Bewijsmiddelen	50
5.2	Geschiktheidseisen	50
5.2.1	Financiële en economische draagkracht	51
5.2.2	Technische bekwaamheid	51
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	54

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	55
6.2	Selectiebesluit	57
6.3	Vragen	57

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	60
7.2	Referentiesjabloon	60
7.3	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	60

1

ALGEMEEN

1.1	Begrippen	5
1.2	Planning	7
1.3	Leeswijzer	8

Algemeen

1.1 BEGRIPPEN

Begrip	Betekenis
Aanbestedingsdocumenten	De Selectieleidraad en het Beschrijvend Document, beiden met Bijlagen en aangevuld met Nota's van Inlichtingen.
Aanmelding	Het samenstel van verplichte documenten die een Gegadigde indient op basis van deze Selectieleidraad en waarin Gegadigde te kennen geeft aan de inschrijvingsfase van deze aanbestedingsprocedure te willen deelnemen.
Aw	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012, houdende regels omtrent aanbestedingen. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.
Beschrijvend Document	Het geheel van kwantitatieve en/of functionele en/of technische eisen en/of wensen/vragen zoals door ICT West-Brabant West is verwoord in het kader van de Europese aanbesteding op basis waarvan Leverancier zijn Inschrijving uitbrengt. In het kader van deze aanbestedingsprocedure wordt in eerste instantie een Voorlopig Beschrijvend Document (VBD) opgesteld en daarna een (definitief) Beschrijvend Document (DBD).
Bijlage(n)	Document(en) dat (die) in en/of bij de Aanbestedingsdocumenten is (zijn) gevoegd. Deze Bijlagen vormen een onlosmakelijk onderdeel van de betreffende Aanbestedingsdocumenten.

Begrip	Betekenis
Deelnemers	De deelnemers aan de gemeenschappelijke regeling ICT West-Brabant West, zijnde de gemeenten Roosendaal, Etten-Leur, Moerdijk, Tholen en een andere gemeenschappelijke regeling, te weten Werkplein Hart van West-Brabant (Werkplein)
Gegadigde	De aanbieder die een Aanmelding indient.
Gunningscriterium	Het gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.
Inschrijver	Een ondernemer die op basis van het Beschrijvend Document een Inschrijving kan indienen.
Inschrijving	Alle documenten die een Inschrijver aan Aanbestedende Dienst aanbiedt ter beantwoording van het gestelde in de Europese aanbestedingsprocedure en in het bijbehorende Beschrijvend Document. Er wordt in het kader van deze aanbestedingsprocedure eerst een 'voorlopige' Inschrijving ingediend en daarna een 'definitieve' Inschrijving.
Leverancier	De Inschrijver aan wie ICT WBW de Opdracht gunt of heeft gegund (afhankelijk van de beschreven context in de Aanbestedingsdocumenten)
Minimumvereisten	De bekwaamheidsvereisten waaraan een Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Aanbestedende Dienst stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsdocumenten en/of Bijlagen. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van het betreffende Aanbestedingsdocument en prevaleert boven de bepalingen van dat Aanbestedingsdocument. Indien er meerdere versies van de Nota van Inlichtingen zijn gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de versies het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.
Leverancier	De Inschrijver aan wie ICT West-Brabant de Opdracht gunt of zal gunnen.
Opdracht	De op basis van deze aanbestedingsprocedure te gunnen overheidsopdracht als nader beschreven in paragraaf 2.4 van deze Selectieleidraad en naar aanleiding van de informatieronden nader aangevuld in het (definitief) Beschrijvend Document.

Begrip	Betekenis
Overeenkomst	De overeenkomst die op basis van deze Europese aanbesteding door ICT West-Brabant West is c.q. wordt aangegaan met de winnende Inschrijver/Leverancier en waarin de voorwaarden voor het uitvoeren van de Opdracht worden vastgelegd. Er wordt een overeenkomsten met één Inschrijver aangegaan.
Persona's	Definitie van een gebruikersprofiel per type medewerker ten behoeve van onder andere de inrichting van de ICT componenten, beveiliging en adoptie.
Selectieleidraad	Het onderhavige document waarin de context, het onderwerpen van de Opdracht en de criteria voor kwalitatieve selectie worden beschreven. Op basis van de Selectieleidraad worden, bij voldoende geschikt aanbod, drie Gegadigden geselecteerd voor deelname aan de inlichtingenfase van deze aanbestedingsprocedure. Deze drie geselecteerde Gegadigden ontvangen het Beschrijvend Document.
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.

TABEL 1: BEGRIPPEN

1.2 PLANNING

Met toepassing van het bepaalde in artikel 2.74, onder a., van Aw, wordt met twee dagen afgeweken van het bepaalde van artikel 2.71, lid 2 Aw.

Datum / periode	Event
7 april 2025	Aankondiging
18 april 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Gegadigden, fase 1
24 april 2025	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 1
5 mei 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd ontvangst Aanmeldingen
9 mei 2025	Selectiebesluit
10 tot en met 15 mei 2025	Bezwaartermijn
16 mei 2025	Verzenden Voorlopig Beschrijvend Document
23 mei 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 2
30 mei 2025	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 2
6 juni 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren inlichtingenproducten
11 en 12 juni 2025	Inlichtingenronden
2 juli 2025	Verzenden Definitief Beschrijvend Document
Weken 28 tot en met 35	Zomerreces
1 september 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd stellen vragen door Inschrijvers, fase 3

Datum / periode	Event
5 september 2025	Uploaden Nota van Inlichtingen, fase 3
19 september 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Voorlopige Inschrijving
3 oktober 2025	Aanleveren bespreekpunten door ICT WBW
21 en 22 oktober 2025	Verduidelijkingsgesprekken
3 november 2025, 12.00 uur	Uiterste datum en tijd inleveren Definitieve Inschrijving
28 november 2025	Voorlopig gunningsbesluit
29 november t/m 18 december 2025	Bezwaartermijn
Weken 49, 50 en 51	Verificatie
19 december 2025	Definitieve gunning
1 januari 2026	Ingangsdatum Overeenkomst

TABEL 2: PLANNING

1.3 LEESWIJZER

In deze Selectieleidraad wordt achtereenvolgens ingegaan op het onderwerp van de aanbesteding en de te volgen procedure. Hoofdstuk 2 geeft het aanbestedingskader weer. In hoofdstuk 3 worden de procedurele voorschriften beschreven en in hoofdstuk 4 de selectieprocedure. Hoofdstuk 5 verwoordt de minimumvereisten zoals die voor potentiële Gegadigden worden gehanteerd. Hoofdstuk 6 beschrijft de selectiecriteria en in hoofdstuk 7 wordt ten slotte een opsomming gegeven van de Bijlagen. Deze Bijlagen zijn deels in aparte bestanden toegevoegd.

2

AANBESTEDINGSKADER

2.1	Aanbestedende dienst	9
2.2	ICT West-Brabant West	9
2.3	Aanleiding	10
2.4	De Opdracht en doelstellingen	10
2.5	Varianten	12
2.6	Kennisoverdracht	12
2.7	Bestaande situatie en Scope	12
2.8	kaderende uitgangspunten	25
2.9	Overeenkomst, Uitvoeringsovereenkomsten en looptijd	37

Aanbestedingskader

2.1 AANBESTEDENDE DIENST

Als aanbestedende dienst treedt op:

ICT West-Brabant West
de Strategisch Manager
Pastoor van Kessellaan 15
4761 BJ Zevenbergen
Postbus 4
4760 AA Zevenbergen
www.ictwbw.nl

2.2 ICT WEST-BRABANT WEST

2.2.1 ALGEMEEN

ICT West-Brabant West (hierna: ICT WBW) is een Gemeenschappelijke Regeling in de vorm van een bedrijfsvoering organisatie die ICT diensten levert aan de gemeenten Roosendaal, Etten-Leur, Moerdijk, Tholen tezamen 'Deelnemers' van ICT WBW genoemd en een Gemeenschappelijke Regelingen (Werkplein).

2.2.2 DE ICT-ORGANISATIE EN DE HUIDIGE DIENSTVERLENING

Het technisch beheer is ondergebracht in een drietal teams, Workspace, Application hosting, en Infrastructuur Generiek. Er zijn een aantal contracten voor 3e lijns ondersteuning op diverse infrastructurele componenten. De dienstverlening aan de Deelnemers is vastgelegd in een Producten en Dienstencatalogus (PDC). De afspraken met betrekking tot de kwaliteit zijn per Deelnemer vastgelegd in een (generieke) Service Level Overeenkomst (SLA). De dienstverlening van ICT WBW wordt ondersteund door de ISM processen: incidentmanagement, changemanagement,

configuration management, quality management en Service Level Management. Projecten (infrastructuur- en informatieprojecten van Deelnemers) worden gerealiseerd volgens de PRINCE2 methodiek. Voor gebruikersondersteuning is een centrale ICT Servicedesk ingericht en wordt op locatie werkplekondersteuning geboden. Daarnaast levert ICT WBW tweede lijn ondersteuning voor systeem en technisch applicatiebeheer en voert de tweede lijn regietaken uit voor uitbestede ICT diensten.

2.3 AANLEIDING

De (deelnemers aan de) gemeenschappelijke regeling ICT West Brabant West (hierna: ICT WBW) heeft een aantal jaren geleden het beleid toegepast om ICT uit te besteden, het applicatielandschap verder te gaan 'verSaasen' en het werken naar een regieorganisatie. Delen van de (technische) ICT-infrastructuur zijn al uitbesteed en een deel wordt nog door de interne medewerkers beheerd. Ook zijn of worden bepaalde aandachtsgebieden voor langere tijd al uitbesteed bij leveranciers. Voorbeelden daarvan zijn SIEM/SOC, telefonie, serverpark, netwerk.

De uitbestede onderdelen zijn belegd bij verschillende leveranciers. ICT WBW verwacht dat de verschillende onderdelen in de toekomst meer op elkaar moeten worden afgestemd.

De organisatie staat voor de opgave om het serverpark en het werkplekconcept te vervangen. Conform het beleid zal ook de eindverantwoordelijkheid van dit deel van de ICT infrastructuur ondergebracht worden bij de 'markt'. Hiermee verschuift opnieuw een deel van de beheertaken van de medewerkers van ICT WBW naar de markt en komt er een regie-voerende rol voor terug. Voor het serverpark verandert ook het kostenmodel van kapitaallast (capex) naar operationele kosten (opex). ICT WBW is op zoek naar een ICT partner voor uitbesteding van een breder pallet aan ICT diensten met als eerste opdracht het vervangen van het serverpark, het leveren van de moderne werkplek, het leveren van een bijpassend netwerk en het verhogen van de kwaliteit van de regievoering.

2.4 DE OPDRACHT EN DOELSTELLINGEN

Deze Europese aanbesteding heeft als doel om een Inschrijver te selecteren die, binnen de gestelde kaders van kwaliteit, tijd en budget, de volgende Opdracht voor ICT WBW zal uitvoeren en daarvan afgeleide doelstellingen te realiseren.

2.4.1 DE OPDRACHT

De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- (i) het (pro)actief bieden van een pad naar het volledig uitbesteden van het beheer van ICT en het inrichten van ICT WBW als een regie organisatie voor ICT;
- (ii) implementatie en beheer van de moderne werkplek en uitfasering van Citrix in 2026. ICT WBW wenst zo goed mogelijk voorbereid te zijn op het nieuwe werken met de Microsoft Office 365 diensten. Het huidige gebruik van een Citrix omgeving is op dit moment een beperkende factor. In het pad naar de Cloudapplicaties moeten de klassieke client-server applicaties ondersteund blijven;
- (iii) het bieden van een IaaS dienst voor het ter beschikking stellen van virtuele servers en virtuele werkplekken. In 2026 moeten de servers van de on-premise omgeving

gemigreerd worden naar de IaaS omgeving van de Leverancier. De Leverancier verzorgt het beheer van de IaaS omgeving tot en met de hypervisor laag, en verzorgt back-up/uitwijk. Dit alles, binnen de gestelde scope en kaderende uitgangspunten (zie paragraaf 2.8)

- (iv) implementatie en beheer van de netwerkdiensten met uitzondering van de leveringen van verbindingen die vanuit de overeenkomst GT-Vast (VNG aanbesteding) geleverd kunnen worden.
- (v) het overnemen van beheer van de Azure tenant die gebruikt wordt voor PaaS en IaaS diensten. Het proactief ondersteunen bij de aanvraag en implementatie van Azure resources. Dit alles binnen de gestelde scope en kaderende uitgangspunten (zie paragraaf 2.8), waarbij de ter beschikking gestelde ICT-infrastructuur optimale ondersteuning biedt bij de taken, management- en ondersteunende processen van ICT WBW, het nemen van besluiten en het overdragen en delen van informatie;
- (vi) het ondersteunen in het beheer en productontwikkeling voor Microsoft 365. Het proactief ondersteunen bij de implementatie van Microsoft 365 diensten. Dit alles binnen de gestelde scope en kaderende uitgangspunten (zie paragraaf 2.8)
- (vii) in de regie organisatie behoudt ICT WBW haar eigen interne service desk als SPOC voor de eindgebruikers en een afgeslankte afdeling systeembeheer voor 2de lijns regievoering naar de nieuwe Leverancier. In de regieorganisatie neemt de Leverancier eigenaarschap en leiderschap over storingen en wijzigingen op basis van de prioriteit van ICT WBW. Leverancier benadert namens (uit naam van) ICT WBW zelfstandig en op eigen initiatief overige partijen/leveranciers om gezamenlijk het benodigde resultaat te leveren.

2.4.2 DE DOELSTELLINGEN

ICT WBW wenst met het project de volgende doelstellingen te realiseren:

- (i) maximale ontzorging ter zake van technische IT-aspecten: de Leverancier neemt alle technische beheeractiviteiten over en regisseert de relatie en uitvoering met betrokken derde-partijen;
- (ii) het blijven verbeteren in de uitvoering van de regiefunctie in de relatie ICT WBW en haar deelnemers – Leverancier - derde partijen;
- (iii) het creëren en borgen van een hoge mate van klanttevredenheid op het gebied van gebruiksgemak (eindgebruikers), beveiliging, vereenvoudigd beheer (beheerders), maximale beschikbaarheid (beheerders en eindgebruikers) en optimale performance (beheerders en eindgebruikers), een en ander in relatie tot de als dienst beschikbaar gestelde ICT-infrastructuur;
- (iv) het handelen c.q. zich gedragen als een partner van ICT WBW: het voortdurend en aantoonbaar bijdragen aan een stabiele relatie waarbij beide partijen bereid zijn om bij tegenvallers offers te brengen voor de algehele samenwerking en die bovendien voordelen oplevert voor beide partijen;
- (v) de als dienst aangeboden ICT-infrastructuur (waaronder aantallen (virtuele) servers, storage, bandbreedte) kan tijdens de gehele loop van de Overeenkomst flexibel, dat wil zeggen op basis van vooraf overeengekomen, laagdrempelige condities, snel worden op- en afgeschaald;

- (vi) het (pro)actief bijdragen aan het beheersen en terugdringen van kosten van (het beheer van) de als dienst beschikbaar gestelde ICT-infrastructuur (in de meest brede zin)
- (vii) het (pro)actief bieden van een pad naar zoveel als mogelijk werken vanuit de 'cloud': ICT WBW wenst zo goed mogelijk voorbereid te zijn op het nieuwe werken met de moderne werkplek en Microsoft 365 diensten. In het pad naar de cloud applicaties moeten de klassieke client-server applicaties ondersteund blijven (algemeen uitgangspunt is SaaS over PaaS over en Microsoft-tenzij).

2.5 VARIANTEN

ICT WBW staat geen varianten toe (zie artikel 2.83 Aw).

2.6 KENNISOVERDRACHT

- De te selecteren Leverancier draagt de benodigde kennis ter zake van de geïmplementeerde systemen, gemigreerde data, etc., over gedurende de implementatie- c.q. transitietijd ten behoeve van het functionele beheerdomein en regievoerders. Deze kennisoverdracht wordt een bepalende eis voor dit beheerdomein.
- Functioneel beheerders en regievoerders zijn altijd direct en bepalend (toetsend, sturend) betrokken bij zowel de implementatie als overdracht naar de staande organisatie.
- De opgedane kennis van de systemen en omgeving van ICT WBW gedurende de implementatie- en transitieperiode wordt blijvend toegepast door Leverancier, in een mix van operationeel/tactisch uitvoerend (door Leverancier) en een duidelijke regierol door ICT WBW. De sourcingstrategie op het gebied van applicaties is - waar mogelijk - gebruik te maken van applicaties die als SaaS-dienst worden aangeboden. Voor een deel van de primaire proces applicaties is dit reeds het geval.

2.7 BESTAANDE SITUATIE EN SCOPE

2.7.1 KARAKTERISTIEKEN HUIDIGE IT INFRASTRUCTUUR

2.7.1.1 Huidige situatie, algemeen

In de bestaande situatie wordt het beheer voor een deel uitgevoerd door ICT WBW en een deel van het beheer is uitbesteed, waarbij ICT WBW regie voert. De eigen beheer organisatie zal afnemen in omvang en zich meer gaan richten op regievoering en functionele (door)ontwikkeling. In de huidige situatie levert ICT WBW 1^e en 2^e lijns ondersteuning voor systemen en applicaties in samenwerking met diverse leveranciers. Functioneel beheer wordt uitgevoerd door de Deelnemers.

Het server en storagebeheer is uitbesteed tot en met de hypervisor laag. Het huidige serverpark is nog aangekocht en valt onder de kapitaallast.

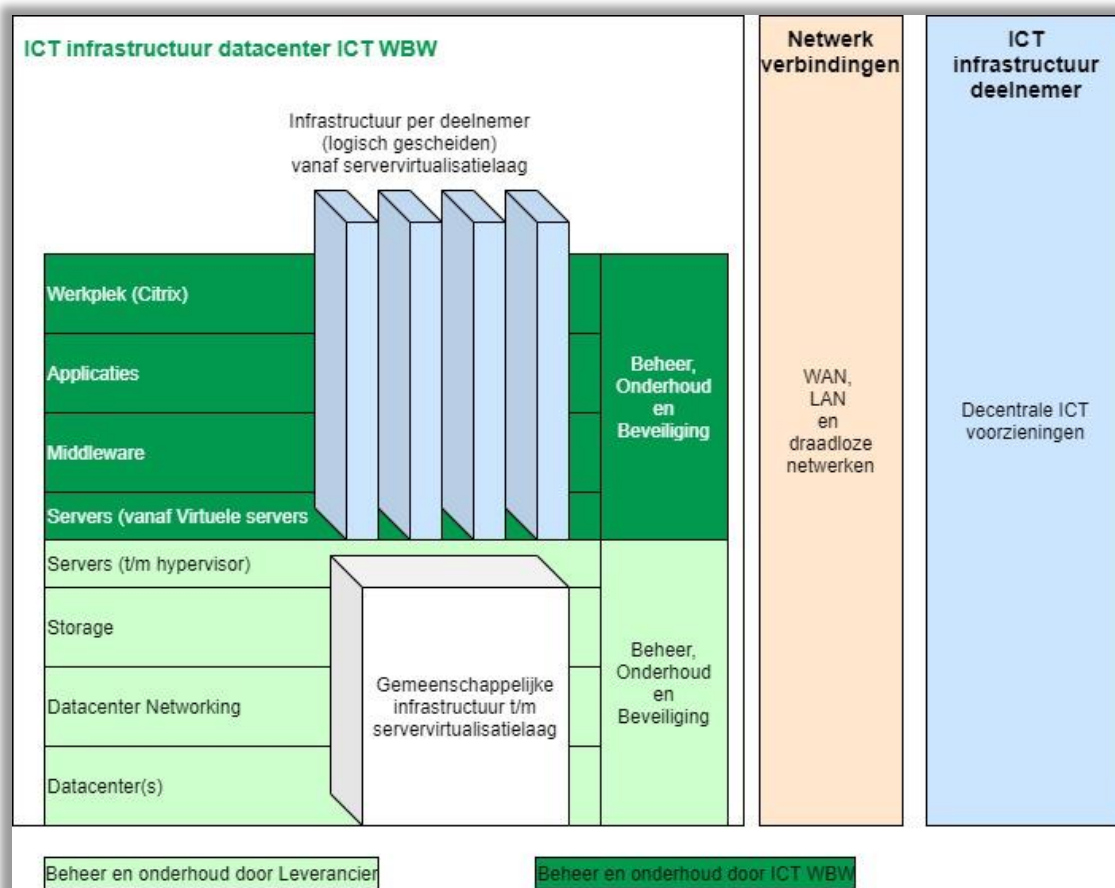
Het netwerkbeheer is uitbesteed voor zowel de datacenter kant als de kantoornetwerken en wifi-omgeving.

Het technisch beheer van Microsoft 365 en de werkplekken wordt door ICT WBW in samenwerking met een leverancier uitgevoerd.

Voor de inrichting en beheer van Azure diensten wordt gebruik gemaakt van ondersteuning van een leverancier en voert ICT WBW een regierol.

Per onderdeel van de ICT infrastructuur (Identiteit, Netwerk, Werkplek, Servers & Storage, housing, beheer en beveiliging) is een roadmap opgesteld met een overzicht van de bestaande en gewenste situatie. In de roadmap is ook aangegeven op welke onderdelen de demarcatie van de beheertaken gaat wijzigen van een beheerdersrol naar een regierol. Inzicht in de roadmap kan in een volgende fase van de aanbesteding beschikbaar worden gesteld.

In het samenwerkingsverband maakt iedere deelnemer gebruik van een eigen Active Directory en eigen Microsoft tenant. Een doelstelling van ICT WBW is het standaardiseren van de omgeving, maar toch ook rekening te kunnen houden met de wensen van de deelnemers. Een aantal diensten worden aangeboden vanuit een shared platform zoals bijvoorbeeld de hypervisor, storage, netwerk en internet.



FIGUUR 1: BESTAANDE SITUATIE ICT WBW

2.7.1.2 Uitbestede diensten

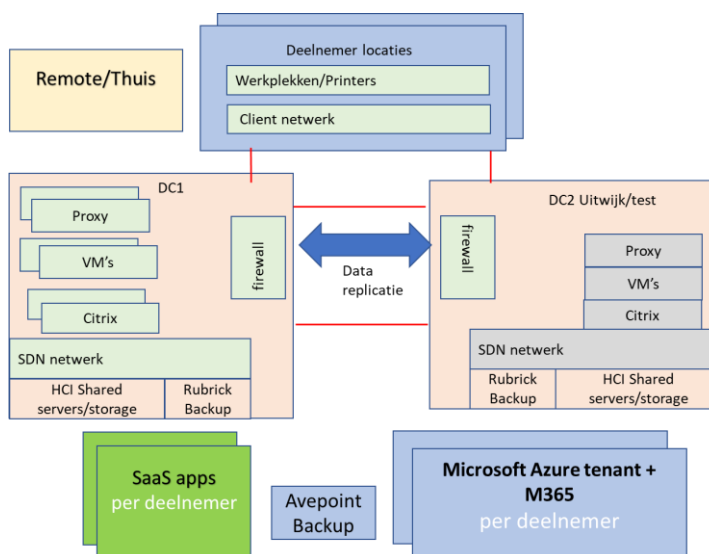
Voor de uitbesteding naar derden wordt gebruik gemaakt van verschillende overeenkomsten. De volgende diensten zijn op dit moment uitbesteed aan derden verdeeld over verschillende leveranciers:

- a Housing/Datacenter Rackspace
- b Hypervisor en back-up beheer voor IaaS diensten. Apparatuur en software zijn eigendom ICT WBW en staan gehost in een commercieel datacenter waar ICT WBW rackspace huurt.
- c Levering van end user devices
- d Levering Microsoft gebruikersrechten
- e Levering en beheer LAN/WAN
- f Levering en beheer Oracle
- g Levering en beheer telefonie
- h Levering diensten SIEM/SOC

Een meer gedetailleerd overzicht wordt in de volgende fase van de aanbesteding beschikbaar gesteld.

2.7.1.3 Datacenter

Het server platform is tot en met de hypervisor laag in beheer bij PQR. Er wordt gebruik gemaakt van rackspace in twee commerciële datacenters. De apparatuur is eigendom van ICT WBW.



FIGUUR 2: CONCEPTWEERGAVE HUIDIGE TECHNISCHE ICT INFRASTRUCTUUR

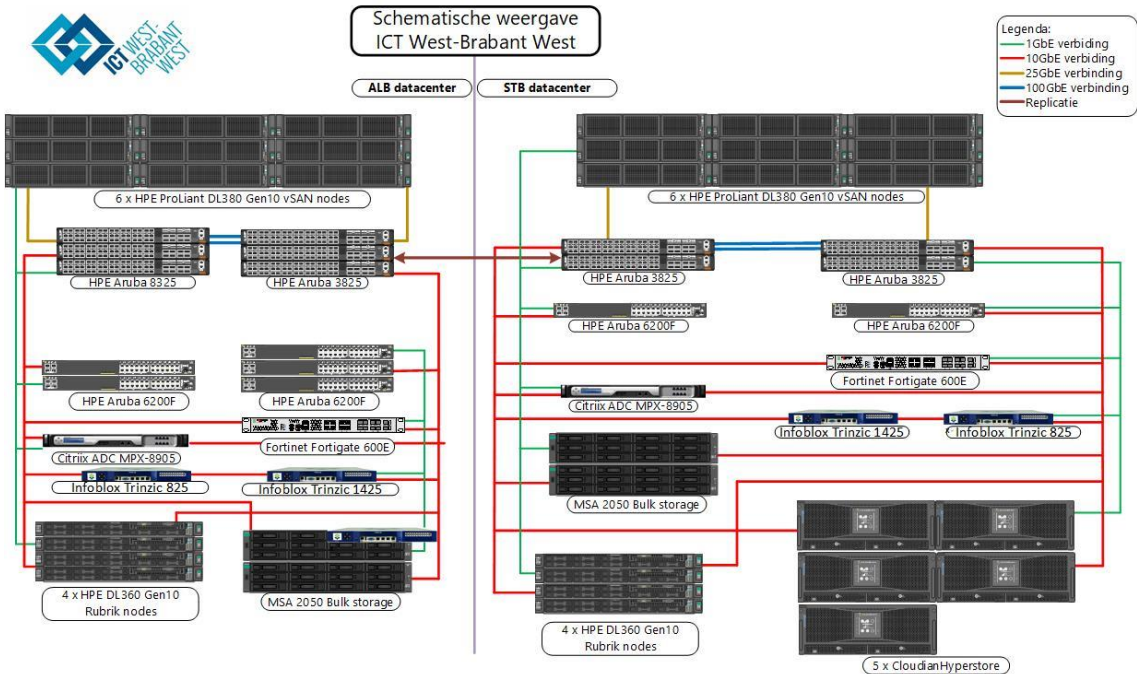
De ICT infrastructuur is geplaatst in de twee gecontracteerde datacenters van Dataplace in Steenberg (STB) en Alblasterdam (ALB). Een derde onafhankelijke locatie is de gemeente Moerdijk (MDK) in Zevenbergen. Hier is een witness appliance geplaatst voor de VMware infrastructuur.

De datacenters zijn met betrekking tot de VMware omgeving ingericht in een active-active configuratie. De omgeving over de beide datacenters is ingericht als een stretched cluster, waardoor de workloads van de deelnemers worden verdeeld over de beide datacenters.

De Fortigate Firewall, Citrix ADC en SQL cluster zijn in een active/passive configuratie verdeeld waarbij een automatische failover plaatsvindt bij uitval van de actieve component.

De HPE MSA storage componenten zijn in een active/passive configuratie verdeeld, waarbij geen automatische failover plaatsvindt.

De compute capaciteit in de datacenters wordt gerealiseerd door een Hyperconverged VMWare omgeving, waarbij de storage vanuit VMware vSAN wordt gerealiseerd.



FIGUUR 3: OVERZICHT DATACENTER COMPONENTEN EN INRICHTING

Kengetallen:

Primaire Infrastructuur	
Fysieke Servers	12 * HP Proliant DL380 GEN 10 (16x64Gb Dual Rank DDR4-2666 mem, 2 Intel Xeon 6258R cpu)
Primaire Storage	200TB
Virtuele Servers	191 Windows server 2016
Citrix	Gedeelde Citrix infra en per deelnemer een Xenserver pool met Windows 10 x VDI
Oracle	5 * Oracle database Appliance + 2 uitwijk (uitfaseren)
Antimalware	Trendmicro Deep Security (wordt defender in 2025)
DNS, DHCP, NTP	6 * Infoblox node (3 per datacenter)
Backup Infrastructuur	
Backup	8 * Rubrik node HP Proliant DL360 (224 TB)
Secundaire storage	HP MSA 2050 Bulk Storage (87 TB)

TABEL 3: KENGETALLEN

Configuratie HP Proliant (Primaire Infrastructuur), 12 fysieke servers

Manufacturer	HPE
Model	ProLiant DL380 Gen10
▼ CPU	
CPU Cores	 56 CPUs x 2.69 GHz
Processor Type	Intel(R) Xeon(R) Gold 6258R CPU @ 2.70GHz
Sockets	2
Cores per Socket	28
Logical Processors	112
Hyperthreading	Active
Memory	 353.8 GB / 1,023.66 GB DETAILS
▼ Virtual Flash Resource	40.35 GB / 119.75 GB
Capacity	119.75 GB
Used	40.35 GB
Free	79.4 GB

TABEL 4: OMVANG HOSTS**2.7.1.4 Backup**

Voor het back-uppen en restoren van data jonger dan zeven dagen zijn Rubrik appliances opgenomen in de beide datacenters. Om aan de totale storage behoefte voor de korte termijn back-ups te voldoen zijn twee 4-node Rubrik active/passive cluster in gebruik op basis van HPE Proliant DL360 Gen10 servers.

Lange termijn opslag wordt opgeslagen op een S3 compatible oplossing in de vorm van een 5- node Cloudian cluster.

Vanuit de Rubrik management interface kunnen zowel korte termijn (Rubrik) als lange termijn (Cloudian) restores worden uitgevoerd. De back-up is encrypted en beschermd tegen Ransomware. Op de Cloudian appliances is een Write Once Read Many licentie actief, waardoor data op de cloudian niet meer gemuteerd kan worden.

AvePoint Cloud backup oplossing wordt gebruikt ten behoeve van M365 data, Entra ID en Admin Portal Settings Policies & Insights (RPO 6 uur).

Azure back-up is de oplossing voor het back-uppen en restoren van resources en data in de Azure tenants van de deelnemers.

De tijd dat de ICT voorziening bij een incident en/of calamiteit niet beschikbaar mag zijn (RTO) is maximaal 24 uur, Het acceptabel maximaal verlies van gegevens (RPO) is 1 uur.

2.7.1.5 SQL Server

Voor SQL server is er een voorziening voor centrale diensten vanuit ICT WBW en diensten vanuit de deelnemers.

Voor de centrale diensten van ICT WBW is een twee-node SQL Server Always On BAG cluster ingericht op basis van SQL Server 2019 Standard edition. De beide nodes worden verdeeld over de twee datacenters waarbij er een actieve en passieve node is. De File Share Witness VM voor dit cluster is geïnstalleerd als VM op een aparte ESXi server op een derde onafhankelijke witness locatie in Moerdijk.

Er zijn voor elk van de vijf deelnemers een SQL Server VM ingericht op basis van SQL Server 2019. Deze SQL servers zijn ingericht conform de vereisten per deelnemer. De reden voor een aparte SQL server per deelnemer is om een logische scheiding aan te kunnen brengen in de datastromen (het principe deelnemersscheiding).

2.7.1.6 Oracle

Voor Oracle wordt gebruik gemaakt van 5 + 2 uitwijk Oracle Database Appliances die beheerd worden door een derde leverancier. Het gebruik van Oracle neemt af en ICT WBW wenst het gebruik van Oracle Database Appliances uit te faseren.

Voor Weblogic is er een apart VMware 2-node cluster (STB-ESX-01 en ALB-ESX-01) ingericht wat beheerd wordt door ICT WBW. De storage van dit cluster staat op de MSA's. Op dit cluster staan twee Weblogic VM's, Via vSphere replication worden de VM's gerepliceerd tussen de beide MSA's.

2.7.1.7 Microsoft Azure

De gemeente Etten-leur heeft een Azure tenant, ingericht door ICT WBW, gebaseerd op het hub & spoke model (cloud adoption framework). Dit model hanteert ICT WBW als standaardinrichting voor Azure tenants van deelnemers waarvoor ICT WBW het beheer uitvoert. De deelnemer werkplein heeft ook een Azure tenant conform dit model ingericht. De gemeente Roosendaal heeft een Azure tenant ingericht, niet op basis van het hub & spoke model en voert het beheer zelf uit. De overige deelnemers (Tholen en Moerdijk) hebben nog geen Azure tenant.

Voor het beheer van Azure cloud omgeving van de deelnemers en ICT WBW wordt ICT WBW ondersteund door een Microsoft Certified Partner. ICT WBW heeft de wens om het beheer af te nemen als managed service.

Een belangrijk voordeel van een Azure tenant per deelnemer is dat de autonomie en identiteit van de deelnemer behouden blijft (het principe deelnemersscheiding). Het uniform inrichten van deze tenants gebeurt door middel van Infrastructuur as Code (IaC).

2.7.1.8 Netwerk LAN WAN

De netwerkinfrastructuur bestaat momenteel uit twee externe datacenters en een derde onafhankelijk datacenter binnen de gemeente Moerdijk (in Zevenbergen). Momenteel zijn er een meerdere dienstverleners actief op het beheer van LAN/WLAN en WAN. Hierbij is er een overeenkomst met een partij die de op Aruba gebaseerde infrastructuur beheert binnen de Datacenters en een partij die de op Aruba

gebaseerde infrastructuur beheert bij ICT WBW en de deelnemers. Switches en Access Points zijn van het merk Aruba. Er is op dit moment een limiet ingesteld van 120MB per apparaat om de mogelijkheid tot overbelasten van het netwerk te voorkomen gezien dit impact heeft op alle deelnemers.

Onderling is het netwerk met elkaar verbonden met Fortinet Fortigate firewalls waarvan het beheer door de dienstverleners wordt uitgevoerd. Eén locatie per deelnemer geldt momenteel als centraal 'sterpunt' van het lokale netwerk met een verbinding richting de Datacenters. Op de Fortigate wordt op dit moment ook het verkeer tussen de deelnemers gescheiden.

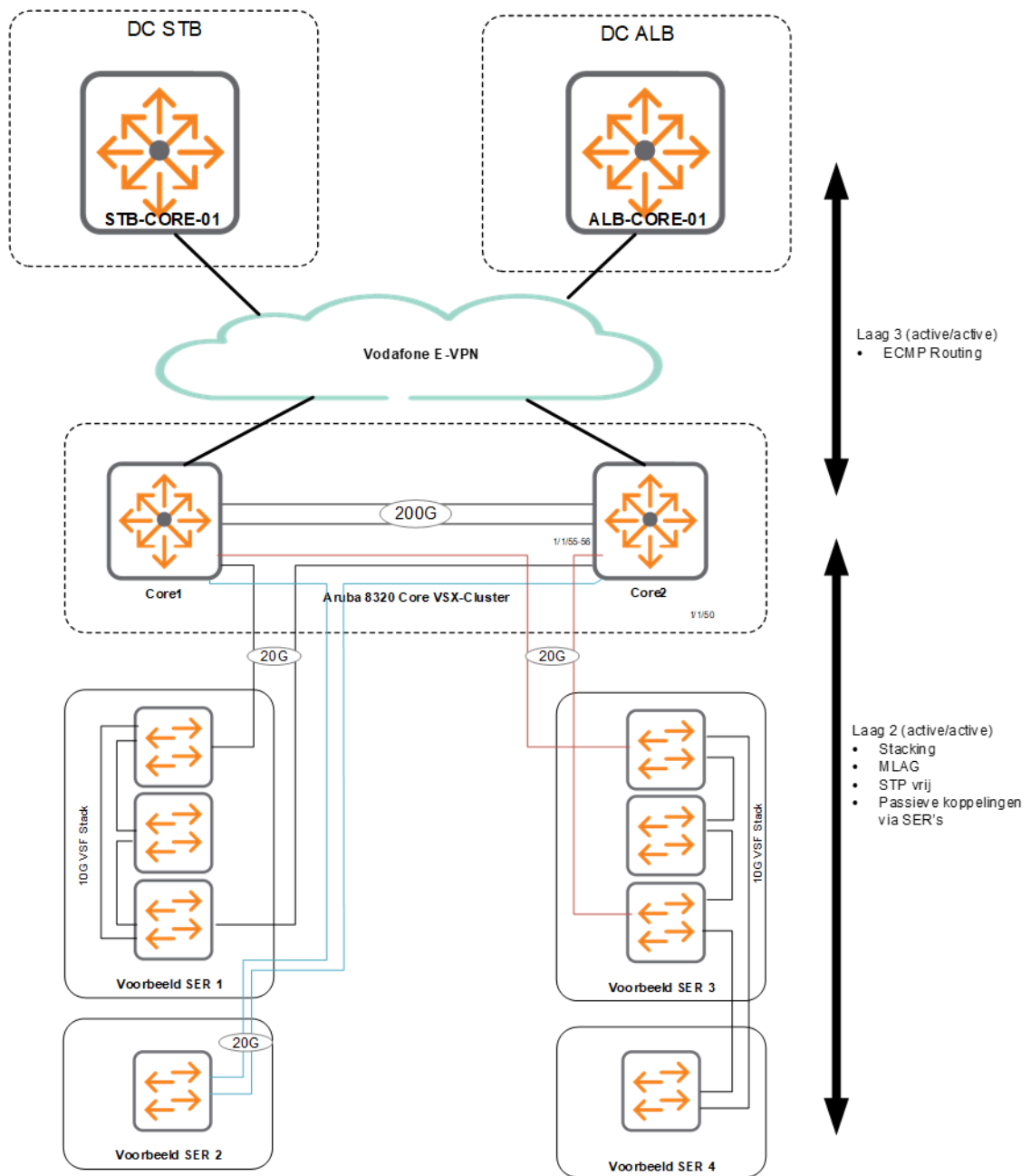
De verbindingen tussen de locaties, het datacenter en de internet break-out worden geleverd door Vodafone/Ziggo middels de lopende GT-Vast overeenkomst (VNG).

Het beheer van de Aruba infrastructuur van zowel Datacenters (voor zolang nog actief) als de netwerk infrastructuur bij de Deelnemers is in scope van de opdracht evenals het beheer op de Fortigate Firewalls.

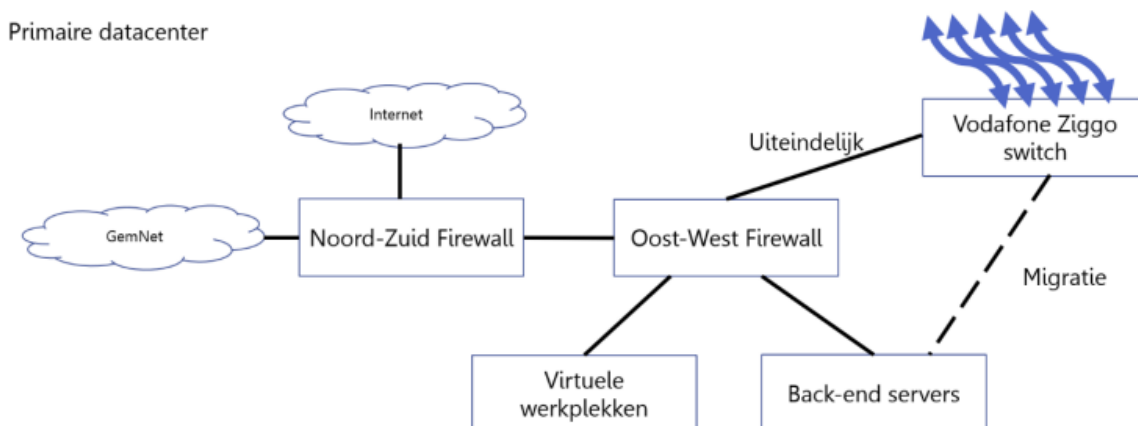
Er is scheiding aangebracht tussen client en datacenter netwerken. Routing voor het server vlan wordt geactiveerd in het datacenter, verkeer tussen clients op de deelnemer locaties worden lokaal op de core gerouteerd over de redundante E-VPN naar het datacenter, via de firewall naar het server vlan.

Voor Wifi wordt voor de deelnemers gebruik gemaakt van Govroam en voor het gastennetwerk Publicroam.

Er wordt gebruik gemaakt van 802.1X (Netwerk control) en Clearpass om endpoints op basis van profielen in het bijbehorende VLAN te plaatsen.

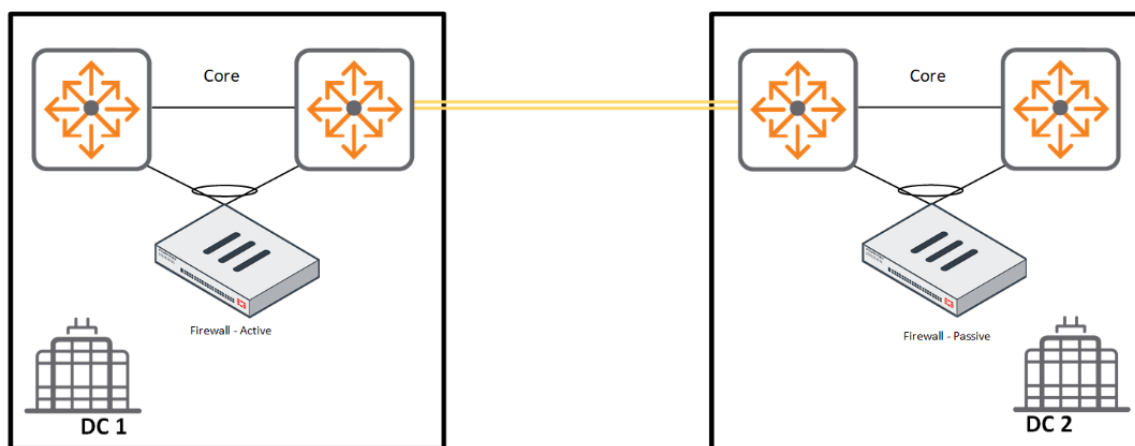
**FIGUUR 4: NETWERKSCHEMA**

In onderstaande tekeningen is de positionering van deze firewalls opgenomen. De firewalls zijn redundant beschikbaar over de twee datacenters.



FIGUUR 5: POSITIONERING FIREWALLS

Ten behoeve van de uitwijk en scheiding van de testomgeving wordt gebruik gemaakt van Fortigate firewalls.



FIGUUR 6: FIREWALLS TEST- EN UITWIJKOMGEVING

2.7.1.9 User provisioning

Voor het aanmaken van gebruikersaccounts wordt gebruik gemaakt van HelloID. Aanvragen van accounts vindt plaats op basis van formulieren en accounts worden geautomatiseerd aangemaakt en geconfigureerd. Er zijn nog geen personeelsregistratie systemen gekoppeld aan het user provisioning systeem (dit is wel een wens).

2.7.1.10 Werkplekken

Voor het beschikbaar stellen van applicaties wordt hoofdzakelijk gebruik gemaakt van een Citrix infrastructuur. Er wordt gebruik gemaakt van een centrale voorziening voor toegang tot de Citrix infrastructuur met Citrix ADC gateway en Storefront servers. Iedere deelnemer heeft een eigen pool aan Citrix Xenservers met een eigen op Purestorage gebaseerd storageplatform. Er wordt gebruik gemaakt van Citrix provisioning en VDI met Windows 10. Er wordt extended support aangevraagd voor Windows 10 om ondersteuning te verkrijgen na oktober 2025. Er wordt gebruik gemaakt van FS Logix voor opslag van M365 App data (cache van Outlook, Onedrive etc.). Op de VDI omgeving wordt gebruik gemaakt van Ivanti Workspace voor het

beschikbaar stellen van applicatie en instellingen in combinatie met Zero Profiling voor gebruikersprofielen en app data. Er wordt gebruik gemaakt van thin clients die beheerd worden vanuit HP Devicemanager. Door het toenemend gebruik van laptops neemt het aantal thin clients af en is de wens om thin clients uit te faseren.

ICT WBW heeft een start gemaakt met de inrichting van de moderne werkplek. De laptops worden beheerd vanuit Microsoft Intune. Laptops maken gebruik van Citrix voor applicaties en data die nog niet beschikbaar zijn op de moderne werkplek, maar werken voor productiviteitssuites als Office365 en bestandtoegang van persoonlijke bestanden met OneDrive. ICT WBW wenst een advies op de huidige inrichting en beheer van de moderne werkplek op zowel technisch, inrichtings- als informatieveiligheidsvlak (geldende wet- en regelgeving). ICT WBW heeft Persona's gedefinieerd. Voor een aantal Persona's moet nog gebruik gemaakt worden van de kantooropstelling met thin clients en voor een aantal wordt al gebruik gemaakt van de huidige moderne werkplek inrichting.

Er is de wens om voor alle Persona's gebruik te maken van de moderne werkplek gebaseerd op de Microsoft M365 producten en veel van de huidige producten zoals Citrix, Microsoft System Center en file services voor document opslag uit te faseren. Meer informatie over de huidige inrichting en Persona's kan in de volgende fase van de aanbesteding worden toegevoegd.

Type	Omschrijving	Aantal
Thin Client	HP T630	50
PC (Fat Client)	HP ProDesk 600 G5 MT (17 stuks) & HP Z1 G9 Tower Desktop PC (2 stuks) en HP Z230 en Z240 SFF (4 stuks),	25
Laptop	Diverse varianten	2035
Smartphone		1800
Tablet		230
Users		2481

TABEL 5: AANTALLEN WERKPLEK DEVICES

2.7.1.11 Smartphones/tablets

Smartphones en tablets (uitgegeven door ICT WBW) zijn in veel gevallen toegevoegd aan Microsoft Intune, echter niet (of niet afdoende) in beheer genomen (MDM). Er is nog geen structurele MDM beheerfunctionaliteit (of configuratie) voor deze devices ingericht. Het is de wens van ICT WBW om deze in scope van de opdracht in beheer te gaan nemen en passende beheermaatregelen toe te passen op basis van de voor de organisatie geldende wet- en regelgeving.

2.7.1.12 Microsoft365

Iedere deelnemer en de beheerorganisatie van ICT WBW hebben een eigen Microsoft M365 tenant. Voor raadsleden van gemeenten is per gemeente een afgescheiden tenant ingericht. Alle medewerkers zijn voorzien van een M365 E5 licentie met de voorwaarden van de GT-Microsoft aanbesteding van de VNG.

Voor de moderne werkplek wordt gebruik gemaakt van Microsoft Teams voor vergaderen en Microsoft OneDrive voor de persoonlijke data. Het gebruik van Teams en Sharepoint voor opslag van data en andere producten van de M365 bundel verschilt per Deelnemer. Voor beveiliging wordt gebruik gemaakt van Microsoft Defender.

Er is nog geen gestandaardiseerde governance voor de inrichting en beheer van Microsoft365 tenants. ICT WBW en de Deelnemers voeren zelf functioneel beheer uit en laten zich hierbij adviseren en ondersteunen door een leverancier. Het is de wens om het beheer van M365 onder te brengen bij de nieuwe ICT-partner.

2.7.1.13 SIEM/SOC

De huidige M&R overeenkomst loopt via de VNG aanbesteding M&R en wordt geleverd door een dienstverlener. De overeenkomst heeft een eerste termijn die loopt tot eind april 2026. Binnen de dienst wordt op dit moment gebruik gemaakt van het monitoren van SIEM/SOC, SOAR, EDR op werkplekken, servers, mobile devices en later MDR-ondersteuning ICS/SCADA/IoT/IACS..

2.7.1.14 Telefonie

Er loopt een project voor vervanging van de telefonie omgeving. De te implementeren oplossing is gebaseerd op Microsoft Teams bellen aangevuld met Anywhere365 voor callcenter faciliteiten. Het beheer van telefonie is uitbesteed aan een leverancier. ICT WBW voorziet samenwerking met de leverancier voor telefonie als een vereiste als gevolg van het gezamenlijk gebruik van Microsoft365 diensten.

2.7.1.15 Printen/scannen

Het huidige printerpark bestaat uit een groot scala aan multifunctionals, bon/balieprinters, enkele plotters en enkele grotere repro-straat printers. Deze apparatuur wordt geleverd en beheerd (technisch) door een derde dienstverlener en kent verschillende implementatiepartners. Het beschikbaar stellen van de apparatuur op de werkplek wordt op dit moment door ICT WBW zelf voorzien.

2.7.1.16 Licenties

Licenties worden door ICTWBW aangeschaft vanuit een bestaande overeenkomst voor software. Voor centrale ICT-voorzieningen zoals de Systeemsoftware worden licenties vanuit ICT WBW gecontracteerd. Deelnemers hebben ook de mogelijkheid om op naam van de Deelnemer software te contracteren.

2.7.2 INRICHTING BEHEER

2.7.2.1 Organisatie

Het technisch beheer is ondergebracht in een drietal teams, Workspace, Application hosting, en Infrastructuur Generiek. Er zijn een aantal contracten voor 3e lijns ondersteuning op diverse infrastructurele componenten.

ICT WBW levert de eerste lijn ondersteuning en wenst dit te blijven doen. Voor de tweede lijn ondersteuning beschikt ICT WBW over een aantal specialisten/beheerders in dienst van ICT WBW en over een aantal ingehuurd specialisten/beheerders. De tweede lijn voert voor een deel al regie op de diensten die op dit moment al zijn uitbesteed zoals onder andere het serverpark en netwerkbeheer. ICT WBW heeft als doel gesteld om te groeien naar een volledige regie organisatie waarbij ICT WBW de Deelnemers blijft ondersteunen in uitvoering van de taken op het gebied van automatisering, advisering en ICT dienstverlening.

Soort	Aantal intern	Aantal extern
Servicedesk medewerkers	4	3
Tweede lijn systeembeheer (totaal BO)	7	7
Technisch applicatie beheer	3	1
Workspace	3	3
Infra Generiek	2	3
Tactische laag BO (architecten, ICT-projectleiders, Tiso, etc)	5	0
Procesmanagement	3	
Staf	5	0,2

TABEL 6: OMVANG BEHEERORGANISATIE ICT WBW

2.7.2.2 Demarcatie beheer

In onderstaande figuur is de huidige demarcatie van de beheertaken grafisch weergegeven.

Regievoering Automatisering voor Deelnemers met Leveranciers							
Servicedesk 1ste lijn gebruikers-ondersteuning	Bedrijfsapplicaties Functioneel (SaaS, Paas, IaaS)	Bedrijfsapplicaties Technisch beheer (Saas, PaaS, IaaS)		Beheer Microsoft Azure diensten (o.a. Intune, Autopilot)	Back-up & Restore	Beschikbaarheid, Security & Informatieveiligheid	Innovatie
Servicedesk 2de lijn ondersteuning	Office365 (o.a. SharePoint, Teams, Ondrive)						
On-site support							
Intune beheer mobiele/ vaste werkplekken	Werkplekomgeving Windows 10/11, Azure Active Directory (en local Active Directory)						
Intune beheer mobiele telefoons							
Devices	Virtuele Serveromgeving						
Vaste Telefonie	Databasebeheer	Storagebeheer					
Printers (Multifunctionals)	Netwerkinfrastructuur WAN/ Internet	Netwerkinfrastructuur LAN/ WLAN (configuratie & beheer)					
Installatie, configuratie en beheer & ondersteuning en onderhoud door Opdrachtnemer		Beheer & Ondersteuning door Opdrachtgever		Beheer & Ondersteuning door Derden			

FIGUUR 7: HUIDIGE DEMARCATIE BEHEERTAKEN

Enkele rollen worden op dit moment door meerdere partijen uitgevoerd, hieronder staat een korte verklaring van deze dubbele verantwoordelijkheid.

Opdrachtgever en Derden:

1. Printers (Multifunctionals): Multifunctionals (hardware) worden door een derden leverancier geleverd evenals het aanbieden van de Follow-Me functionaliteit. Er zijn verschillende oplossingen actief bij de deelnemers die gebruik maken van eenzelfde hardware leverancier. De Opdrachtgever heeft op dit moment het op de client beschikbaar stellen van de printfunctionaliteit in beheer.

Leverancier en Derden:

1. Netwerkinfrastructuur WAN/ Internet: Het Firewallbeheer is op dit moment belegd bij een derden dienstverlener en providers (levering van verbindingen).
2. Netwerkinfrastructuur LAN/ WLAN (configuratie & beheer): Het beheer op de netwerkinfrastructuur wordt op dit moment uitgevoerd door een derden dienstverlener en de huidige dienstverlener waar het datacenterbeheer (Virtuele Serveromgeving) is belegd

Er wordt gebruik gemaakt van een steppingsstone server en Password manager pro om beheerders en leveranciers gecontroleerd te laten inloggen/beheren.

Nota bene: meer gespecificeerde informatie kan in de volgende fase van de aanbestedingsprocedure aan de geselecteerde Inschrijvers beschikbaar worden gesteld.

2.8 KADERENDE UITGANGSPUNTEN

Hieronder worden de uitgangspunten en kaders weergegeven, de 'vertrekcriteria' voor de Opdracht. Naast de genoemde uitgangspunten beschikt ICT WBW over een document met Architectuur- en ontwerpprincipes dat in de volgende fase van de aanbesteding beschikbaar wordt gesteld.

2.8.1 ORGANISATIE UITGANGSPUNTEN

- 1 Gebruikers van Deelnemers kunnen nooit bij de gegevens of Applicaties die van een andere Deelnemer zijn, tenzij dit juist wel op Applicatie/data-niveau gewenst is.
- 2 De mogelijkheden worden geboden om gebruikers alleen toegang te bieden tot die Applicaties en gegevens die de betreffende gebruiker nodig heeft (least privilege).
- 3 Testen mag de productie niet verstoren.
- 4 Deelnemers behouden eigen identiteit.
- 5 Een duidelijk overzicht in kosten voor aanschaf/gebruik, onderhoud, uitbreiding, licenties, service en support waarbij doorbelasting aan Deelnemers en de centrale beheer afdeling ICT WBW eenvoudig is af te leiden.
- 6 De systemen moeten kunnen blijven voldoen aan de veranderende vereisten voor de informatiesystemen van ICT WBW in termen van capaciteit, beveiliging, beschikbaarheid en performance.
- 7 De gegevens die op de systemen worden opgeslagen en worden verwerkt bevinden zich op locaties die binnen de Europese Economische Ruimte vallen.
- 8 De Leverancier moet voldoen aan de Meldplicht datalekken, welke is vastgelegd in de standaard verwerkingsovereenkomst (VNG).
- 9 Leverancier werkt mee aan de uitvoering van een DPIA (Data Protection Impact Assessment) voor aanvang van implementatie.
- 10 De productieomgeving is gedurende 24 * 7 beschikbaar waarbij de Leverancier wordt geacht een optimaal beschikbaarheidspercentage te bieden (zowel door ontwerp (techniek en organisatie) als door service levels) dat de Leverancier zelf aanbeveelt, daarbij uitdrukkelijk rekening houdend met de publieke taken die ICT WBW uitoefent en de wens van klanten van ICT WBW om te allen tijde, dat wil zeggen op alle momenten van een etmaal, systemen van ICT WBW te kunnen benaderen c.q. raadplegen c.q. te gebruiken.
- 11 ICT WBW is en blijft eigenaar van alle apparatuur en licenties die op locaties van ICT WBW beschikbaar worden gesteld (Capital Expense).
- 12 Leverancier is eigenaar van alle hard en software van de diensten die vanuit de Private Cloud van de Leverancier beschikbaar worden gesteld (Operational Expense).
- 13 ICT WBW is contractueel 'eigenaar' van alle public cloud diensten die vanuit het datacenters beschikbaar worden gesteld (Operational Expense). Leverancier heeft een beheerderrol voor de Public Cloud diensten van ICT WBW. In de exit strategie

wordt vastgelegd dat het beheer van Public Cloud diensten zonder transitie van data overgedragen kan worden aan een andere beheerorganisatie.

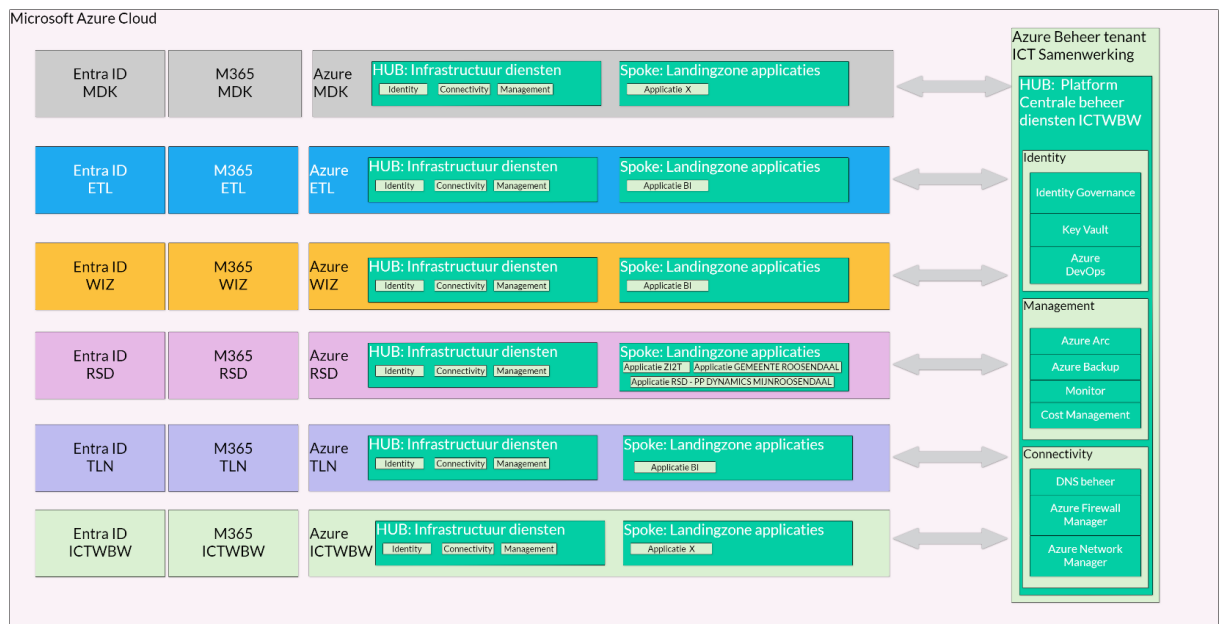
- 14 ICT WBW gelooft erin dat de inzet van haar eigen ICT personeel een meerwaarde oplevert voor de eigen medewerkers voor wat betreft toegankelijkheid en dat het ook bijdraagt in een realistisch kostenplaatje omdat een aantal werkzaamheden bij de ICT medewerker van ICT WBW neergelegd kan worden. Dit zijn met name werkzaamheden op het gebied van 1^e lijns gebruikersondersteuning, 1^e lijns systeem en applicatie ondersteuning en on site werkplekbeheer (hand-on site). (gebruikmakend van Topdesk als call-registratiesysteem/CMDB)
- 15 ICT WBW verwacht van de Leverancier de rol van een ICT partner die:
- meedenkt vanuit het bedrijfsbelang van ICT WBW;
 - zich gedraagt als onderdeel van de interne ICT automatisering afdeling voor ICT WBW;
 - een vaste contactpersoon benoemt die zich inzet om mee te denken over ICT vraagstukken met de regievoerders;
 - meehelpt in het verbeteren in de uitvoering van de rol regievoering;
 - de ICT WBW erop attendeert als ze onmogelijke of onverstandige eisen stelt.
 - meehelpt met het stellen van kaders voor inpasbaarheid van systemen en software in de ICT infrastructuur
 - pro)actief signaleert en adviseert over relevante technische ontwikkelingen die (mogelijk) impact hebben op de technische omgeving van ICT WBW;
 - documentatie over architectuur, infrastructuur, configuraties, etc. bij aanvang oplevert en up-to-date houdt gedurende de gehele contractperiode.
- 16 Voor de productontwikkeling van de Leverancier verwacht ICT WBW dat hij:
- tijdig nieuwe IT-ontwikkelingen (mede gelet op het gebruik/verbruik van data) signaleert en veranderende inzichten op de IT-markt toepast in (upgrades van) zijn aanbod en hierover periodiek met ICT WBW overleg voert;
 - zich zoveel mogelijk baseert op beproefde standaarden en best practices, maar ook:
 - innoveert en ontwikkelt, waarbij er durf is te ondernemen en anders te denken;
 - sturing geeft aan het werken met door fabrikanten ondersteunde versies van hard- en software, denk hierbij aan het tijdig uitfasen van niet ondersteunde operating systemen, applicaties en middleware.
- 17 ICT WBW is voorstander van gebruik van open (technische) standaarden in haar IT infrastructuur, onder meer ter bevordering van leveranciersafhankelijkheid en ter vergroting van interoperabiliteit tussen (informatie)systemen. Dat betekent dat ICT WBW zich wil conformeren aan het ("by design") gebruik van de door het Forum Standaardisatie (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden>) als verplicht gekenmerkte open (technische) standaarden, op basis van het "pas toe of leg uit" principe. Derhalve wordt van Leverancier geëist dat deze, zowel bij de initiële inrichting van als bij latere wijzigingen aan de voor ICT WBW geleverde infrastructuur, actief rekening houdt met en adviseert over de implementatie c.q. het gebruik van deze open standaarden.

2.8.2 CLOUD UITGANGSPUNTEN

- 1 De organisatie staat open voor het gebruik van clouddiensten in zowel publieke als private cloud.
- 2 De ICT WBW volgt een SaaS boven PaaS boven IaaS en Microsoft-tenzij beleid en maakt veel gebruik van diensten van Microsoft (Teams, Sharepoint, Exchange Online, Microsoft Defender, Azure Paas diensten, Datafactory, SQL.).
- 3 Cloud diensten worden geaudit op voor lokale overheden geldende richtlijnen zoals de Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO2) normering en NIS2. De Leverancier moet kunnen voldoen aan geldende normering voor lokale overheden
- 4 Voor het beheer van Azure moet de leverancier een managed service kunnen bieden. De volgende elementen zijn onder andere onderdeel van de managed Cloud dienst:
 - Beheerdienst die naadloos aansluit bij organisaties die werken middels IaC.
 - Het deels of volledig beheren en de innovatie van de Microsoft Azure cloud omgeving van de deelnemers en ICT WBW.
 - Volledig geautomatiseerde infrastructuur middels IaC en uitgerold via Azure DevOps.
 - Monitoring van Azure foundation en applicaties van de deelnemers.
 - Back-up en recovery testen.
 - Doorvoeren van updates en patches, conform het organisatiebeleid.
 - Kosten- en compliance monitoring en inzicht.
 - Geen vendor lock-in: alles draait in tenant. van de deelnemers en ICT WBW
 - Klantportaal met 24/7 inzicht in storingen en wijzigingsverzoeken.
 - 24/7 opvolging van high-priority storingen of incidenten, vastgelegd in een SLA en DAP.
 - Proactief advies bij vraagstukken omtrent gebruik van en innovatie op de Azure cloud omgeving.

De gewenste Azure Cloud omgeving van de deelnemers en ICT WBW is als volgt opgebouwd:

- Moerdijk, Etten-leur, Werkplein, Roosendaal, Tholen en ICT WBW
- Microsoft identity platform Entra ID
- Microsoft 365 platform
- Azure foundation platform ingericht door ICT WBW gebaseerd op Microsoft CAF.
- ICT Samenwerking: Beheer tenant met diensten voor centraal beheer tenants deelnemers gebaseerd op Microsoft CAF.



Gewenste situatie Azure cloud infrastructuur Deelnemers en ICTWBW

FIGUUR 8: GEWENSTE SITUATIE AZURE CLOUD INFRASTRUCTURE DEELNEMERS EN ICT WBW

2.8.3 FUNCTIONELE UITGANGSPUNTEN

- 1 Hosting van alle applicaties (inclusief databases), voor zover deze applicaties niet als SaaS worden afgenomen. De hosting die onder contract is bij [Bestaande leverancier 1] moet in afstemming met ICT WBW voor einde contract: januari 2027, worden gemigreerd door en naar de Leverancier.
- 2 De server systemen moeten in capaciteit en performance schaalbaar zijn aan veranderende organisatie eisen zonder onderbreking van het productieproces. Het gebruik van trend monitoring moet toegepast worden voor het maken van voorspellingen op termijn.
- 3 End to end monitoring, operationele regie en verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid, correcte werking van de IT-infrastructuurdiensten en effectieve uitvoering van de IT-beheerdiensten. De monitoring moet ook beschikbaar gemaakt worden voor de beheerders van ICT WBW.
- 4 Uitvoering van back-up van data in zowel de private- als public cloud is geborgd en heeft een minimale impact op de performance van de productieomgeving waarbij deze niet locatieafhankelijk staat opgeslagen.
- 5 De back-up moet bescherming bieden voor herstel van een ransomware aanval.
- 6 De retentietijden voldoen nu en in de toekomst aan de relevante wet en regelgevingen (zoals WGBO, Archief wet).
- 7 Toegang tot back-up en restore faciliteiten zijn gegarandeerd, ook bij uitval van het primaire datacenter.
- 8 Er is een gedocumenteerde disaster recovery procedure bij uitval van de door de leverancier beheerde ICT infrastructuur (Private- en Public cloud). De recovery time objective is maximaal 24 uur en de recovery point objective is maximaal 1 uur maar het is wenselijk om RTO en RPO zo klein mogelijk te maken. De werking van de procedure moet jaarlijks aangetoond worden door uitvoering van een uitwijktest.

- 9 Leverancier stelt zijn ITSM-systeem voor de registratie en afhandeling van IT meldingen beschikbaar voor geautoriseerde personen van ICT WBW, zodat er inzage is in ingediende service tickets en de status daarvan (incl. eventuele interne notities van de Leverancier). Voor de uitwisseling van tickets (twee-richting) zorgt een koppeling met het ITSM-systeem van de ICT WBW.
- 10 Er dient veilige functionaliteit beschikbaar te zijn voor het uitwisselen van data met derden.
- 11 Leverancier ondersteund geautomatiseerde user (de)provisioning op basis van IAM tooling zoals bijvoorbeeld Hello ID.
- 12 Leverancier biedt de mogelijkheid om in een afgescheiden omgeving nieuwe functionaliteit te testen zonder risico op verstoringen in de productieomgeving
- 13 Werkplekken ondersteunen tijd-, plaats- onafhankelijk werken inclusief onderling communiceren/digitaal vergaderen en de gehele set aan applicaties van ICT WBW.
- 14 De moderne werkplek ondersteunt alle applicaties die ICT WBW op dit moment in gebruik heeft. Als de moderne werkplek beschikbaar is gesteld aan alle medewerkers kan de Citrix omgeving uitgefaseerd worden.
- 15 Leverancier biedt ondersteuning bij het overzetten van documenten van file servers naar Microsoft 365 Teams/Sharepoint.
- 16 Leverancier beheert (een) incident-, problem-, change-, known errors- en workaround-register(s) en stelt deze ter inzage voor ICT WBW ter beschikking.

2.8.4 SECURITY UITGANGSPUNTEN

- 1 De Leverancier draagt er in het kader van zijn te implementeren en te beheren oplossing zorg voor dat ICT WBW zich zoveel mogelijk kan conformeren aan de voor lokale overheden geldende richtlijnen zoals de Baseline Informatiebeveiliging Overheid BIO(2) en NIS2.
- 2 Leverancier werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een security roadmap (met preventieve, detectieve en correctieve maatregelen), die minimaal een keer per kwartaal geëvalueerd wordt. Aanpassingen aan de security roadmap kunnen voortkomen uit bijvoorbeeld security audits (pentesten, vulnerability scans e.d.), SOC diensten, en wijzigingen in het securitybeleid van ICT WBW
- 3 Leverancier biedt ondersteuning in het opstellen van het security beleid en houdt de compliancy configuratie bij conform het security beleid.
- 4 Leverancier volgt het Zero Trust principe bij de inrichting van de aangeboden oplossingen. Denk hierbij aan gebruik van Privilege Identity Management, microsegmentatie, zero trust netwerk access, Identity protection, conditional access
- 5 Voor de configuratie van werkplekken wordt ten aanzien van security (hardening) gebruikgemaakt van best practices van Leverancier, Microsoft en het CIS
- 6 De systemen worden continue gemonitord en zijn beveiligd tegen malware en vulnerabilities. Er is een rapportage en change management procedure beschikbaar om de systemen compliant te houden conform de security beleid.
- 7 Leverancier werkt mee aan het toevoegen van logbronnen aan het SIEM systeem en geeft opvolging aan meldingen vanuit het SOC. Het SIEM/SOC is uitbesteed aan een leverancier.

- 8 Leverancier staat toe dat, op verzoek en onder regie van ICT WBW, ten minste eenmaal per jaar door een door ICT WBW ingehuurd derde partij een security audit (bijv. pentest) wordt uitgevoerd
- 9 Leverancier werkt mee aan forensisch onderzoek dat uitgevoerd wordt door derden in opdracht van ICT WBW.
- 10 Het activaregister moet belangrijke details over hardware en software bevatten.
- 11 Het recht op (maximaal jaarlijkse) audit en/of een ISAE3402-type II verklaring. Leverancier is bereid is om op eigen kosten jaarlijks een verklaring van getrouwheid te verkrijgen via een onafhankelijke derde partij, om aan te tonen dat hij als Leverancier veilig omgaat met vertrouwelijke informatie.
- 12 De toegang tot het (lokale) netwerk moet beveiligd zijn tegen ongeoorloofd gebruik van het netwerk, onbekende apparaten kunnen gebruik maken van het gastennetwerk. Leverancier dient als sparringspartner te fungeren om over best practices voor beveiliging van het netwerk te adviseren.
- 13 Leverancier neemt de Nederlandse regelgeving omtrent privacy en gegevensbescherming in acht.

2.8.5 NETWORK UITGANGSPUNTEN

- 1 De netwerkverbindingen vanuit de kantoren moeten schaalbaar zijn in capaciteit en performance. De netwerken moeten kunnen worden gebruikt voor zowel spraak/video als data.
- 2 Het netwerkontwerp ondersteund de ontwikkeling van toenemend gebruik van de moderne werkplek, multicloudomgevingen , afnemend gebruik van onpremise applicaties en toenemend gebruik van Saas , IOT, Voice en streaming applicaties.
- 3 . Het netwerk wordt centraal beheerd en voorziet in het efficiënt kunnen doorvoeren van globale instellingen op alle netwerkcomponenten,
- 4 Deel het netwerk in zones in en pas filtering toe op de zonegrenzen.
- 5 Op de grens tussen zones is een voorziening die in staat is om netwerkverkeer te filteren dat niet voldoet aan de vastgestelde regels.
- 6 Gebruik een Firewall voor:
 - a beveiliging van het interne verkeer en scheiding deelnemers van elkaar en de cloud werkplekken van de cloud servers;
 - b een extra beveiligingslaag naar externe partijen, zoals naar Internet en Diginet.
- 7 Netwerk is zoveel als nodig gesegmenteerd.
- 8 Netwerksegmentatie vindt bij voorkeur op basis van rollen
- 9 Microsegmentatie wordt toegepast in de cloud
- 10 Versleuteling vindt plaats op transportniveau conform 'de ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security' van het nationaal cybersecurity centrum.
- 11 Het draadloos netwerk met toegang tot Internet biedt voldoende capaciteit per apparaat voor gelijktijdig gebruik van meerdere apparaten per gebruiker met daarbij een goede gebruikerservaring. De capaciteit per apparaat dient schaalbaar te zijn.
- 12 Netwerkontwerp hanteert het Zero trust principe voor het verzorgen van veilige toegang tot data, systemen en (cloud)applicaties, zoals bijvoorbeeld SASE.

- 13 Alle beveiliging gerelateerde gebeurtenissen in het netwerk, platform en/of (infrastructuur)applicaties moeten onwijzigbaar/ immutable kunnen worden vastgelegd in de bestaande SIEM/SOC centrale auditlog.
- 14 Directe toegang tot applicaties is op netwerkniveau afgeschermd
- 15 Alle ongebruikte protocollen, services en netwerkpoorten zijn uitgeschakeld.
- 16 Voor toegang tot switches wordt gebruik gemaakt van een gescheiden management netwerk en de toegang tot netwerkpoorten wordt beperkt op basis van NAC (port security).
- 17 Extern netwerkverkeer passeert minimaal twee zones
- 18 Leverancier voert de regie taak uit op alle bestaande en nieuw aan te vragen netwerkverbindingen van alle vestigingen.

2.8.6 WERKPLEK UITGANGSPUNTEN

- 1 Medewerkers moeten tijd-, plaats en managed device onafhankelijk kunnen werken.
- 2 Het werkplekconcept moet een oplossing bieden om op een veilige manier toegang te verlenen tot een beperkte set van data en functionaliteit aan externen die geen managed device van ICT WBW hebben.
- 3 End-user devices zijn voorzien van een met de ICT WBW afgestemde courante versie van het bijhorende Operating system.
- 4 Desktop opstellingen moeten door meerdere medewerkers (shared device) gebruikt kunnen worden, zoals bijvoorbeeld bij recepties. Dit type werkplek is een uitzondering.
- 5 Windows werkplekken ondersteunen tijd- en plaats-onafhankelijk werken inclusief onderling communiceren/digitaal vergaderen en de gehele set aan applicaties van ICT WBW en haar deelnemers.
- 6 ICT WBW streeft naar een beperkt aantal configuraties voor Windows werkplekken. Naast de standaard Windows werkplekken zijn er ook configuraties nodig voor diverse andere devices waaronder bijvoorbeeld iPad's of tablets in infozuilen.
- 7 Applicaties worden vanuit beheertoolsing automatisch gedistribueerd naar de werkplekken aan de hand van een persona profiel. De beheertool biedt voor de eerste lijn ondersteuning de mogelijkheid om de installatie-status te volgen.
- 8 De eerste lijn van ICT WBW kan eenvoudig applicaties aan medewerkers toekennen en intrekken. Bij het intrekken van applicaties moet de applicatie automatisch gedeïnstalleerd worden van de persoonlijke werkplek.
- 9 ICT WBW wenst op het gebied van Microsoft-licenties omwille van eenvoudig beheer zo min mogelijk diversiteit aan te brengen. De licentie die als standaard wordt gekozen moet zoveel mogelijk gebruikers in hun werk faciliteren, met oog voor de balans tussen mogelijkheden en kosten van de licentie. In bijzondere gevallen kan ervoor worden gekozen om een gebruiker (of groep van gebruikers) een uitgebreidere of beperktere licentie aan te bieden.
- 10 Medewerkers moeten blijven beschikken over een gepersonaliseerd startportaal dat integratie biedt met de Microsoft365 diensten en toegang biedt tot alle applicaties waartoe hij/zij rechten heeft. Dit geldt zowel voor SaaS-applicaties, lokaal geïnstalleerde applicaties als (legacy) client-server applicaties.

- 11 ICT WBW streeft ernaar zoveel mogelijk applicaties via Entra-ID Single-Sign-On (SSO, al dan niet in combinatie met MFA) ter beschikking te stellen aan de medewerker. Dit dient enerzijds het gebruikersgemak van de gebruiker, anderzijds kan vanuit beheerperspectief een account effectief worden geblokkeerd.
- 12 Medewerkers moeten gedurende de fileservertransitie toegang hebben tot de bestanden op de fileservers van de medewerker en de OneDrive/SharePoint Online/Teams omgeving, zowel voor persoonlijke- als voor gedeelde mappen. Integratie van deze toegang vanuit het digitaal startportaal is gewenst.
- 13 Voor toegang tot applicaties moet zowel binnen als buiten ICT WBW netwerken aanvullend gebruik gemaakt kunnen worden van beveiliging op basis van het Zero Trust principe met onder andere gebruik van Multi-Factor-Authenticatie (MFA) en conditionele toegang op basis van identiteit en apparaat status. Om veilig locatie onafhankelijk te kunnen werken is in situaties die daarom vragen gebruik van een veilige netwerkverbinding over internet naar systemen een vereiste, het gebruik van Zero Trust Network Access wordt hierbij als veilig beschouwd.
- 14 Leverancier biedt ondersteuning bij de inrichting van het kunnen toepassen van dataclassificatie. Documenten in Microsoft 365 moeten gelabeld kunnen worden ten behoeve van dataclassificatie waarbij hoog privacygevoelige data versleuteld kan worden, dusdanig dat Microsoft geen toegang heeft tot de data zonder gebruik van de sleutel van ICT WBW.
- 15 Laptops, desktops, smartphones en tablets worden uitgerold en beheerd met behulp van Microsoft Intune. Software en apps worden eveneens vanuit een centrale (configuratie)managementoplossing aangeboden. Voor operating software (zowel Windows, iOS en Android) geldt dat deze door de leverancier van de apparatuur wordt ondersteund en het streven is dat deze één release mag verschillen van de laatst beschikbare productierelease. De werkplekken moeten voor geïnstalleerd kunnen worden door de IT-afdeling en/of (derde) hardware leverancier, dusdanig dat de tijd die een eindgebruiker nodig heeft om na ontvangst van het apparaat de toepassingen te kunnen gebruiken tot een minimum wordt beperkt.
- 16 Gebruikers kunnen enkel na goedkeuring van een ingediende aanvraag (centraal) beschikbaar gestelde software/apps, (browser)extensies, certificaten, enz. installeren op hun werkplek-device.
- 17 Via een self service mogelijkheid kunnen gebruikers al goedgekeurde applicaties installeren op zijn werkplek.
- 18 Er wordt monitoring (o.a. performance) toegepast op de werkplek die middels een centraal dashboard inzicht geeft in KPI's zodat daarop actie kan worden genomen.

2.8.7 IMPLEMENTATIE UITGANGSPUNTEN

- 1 Inschrijver stelt (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) een transitieplan beschikbaar:
 - a Voor de migratie van de IaaS omgeving bij [Bestaande leverancier 1], waarbij naar het uitgangspunt wordt gestreefd dat de uitvoering afgestemd wordt op de einddatum van het beheer contract met [Bestaande leverancier 1] op 1 januari

- 2027 en de einddatum van het housing contract met [Bestaande leverancier 2] dat afloopt op 1 januari 2027.
- b Voor de overgang naar de moderne werkplek. De Inschrijver stelt een governance document op voor het gebruik en beheer van de Microsoft M365 omgeving. Het uitgangspunt dient te zijn dat de implementatie van de moderne werkplek en daarmee het uitfasen van Citrix met Ivanti Workspace uiterlijk 1 januari 2027 (of zoveel eerder als Inschrijver/Leverancier en ICT WBW mogelijk acht) is afgerond. Voor de moderne werkplek is het uitgangspunt dat iedere medewerker een laptop en smartphone van ICT WBW krijgt. Het gebruik van BYOD is alleen toegestaan voor connectie naar een virtuele werkplek van ICT WBW.
 - c Voor migratie van de netwerkomgeving, waarbij het uitgangspunt is dat de uitvoering afgestemd wordt op de einddatum van het beheer contract met [Bestaande leveranciers 1 en 3] op 1 januari 2027;
 - d Om het beheer op de bestaande Azure tenant (M365 en Azure resources) resource tenant over te nemen, waarbij het uitgangspunt dient te zijn dat het beheer uiterlijk 31 maart 2026 (of zoveel eerder als Inschrijver/Leverancier mogelijk acht) in 'beheer kan worden genomen door de Leverancier;
 - e om het beheer op van de mobiele apparaten (smartphones en tablets) over te nemen, waarbij het uitgangspunt dient te zijn dat het beheer uiterlijk per 31 maart 2026 (of zoveel eerder als Inschrijver/Leverancier mogelijk acht (dit is mede afhankelijk van de mogelijkheid voor ICT WBW om de bestaande overeenkomst met [Bestaande leverancier 4] voor beperkte tijd (< twaalf maanden) te verlengen)) in 'beheer kan worden genomen door de Leverancier;
- 2 Inschrijver geeft (gedurende de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure en als onderdeel van zijn Inschrijving) aan welke veranderingen hij aan wil brengen in de huidige inrichting en waarom. Eventuele nieuwe of verschuivende kostenposten worden in het Inschrijvingsmodel (de prijsuitvraag) aangegeven (deze wordt in de volgende fase van de aanbestedingsprocedure uitsluitend aan de geselecteerde Inschrijvers ter beschikking gesteld).
- 3 Geen verlies van data, performance en compatibiliteit van de productie-omgeving.
- 4 De Leverancier draagt zorg voor operationele afstemming met derde partijen voor het implementeren van nieuwe diensten c.q. de migratie en het oplossen van incidenten.
- 5 Alle infrastructuurcomponenten, voor zover deze op locatie van ICT WBW worden geïmplementeerd, worden ontworpen, geïnstalleerd, geconfigureerd, gemonitord en gemanaged (beheerd), bekabeld en gelabeld door de Leverancier en zijn eigendom van ICT WBW.
- 6 Alle benodigde Microsoft-licenties en overige Basisprogrammatuur worden, voor zover er niet reeds licenties bij ICT WBW aanwezig.
- 7 De inrichting van de moderne werkplek is gebaseerd op bekende persona's, beleidsafspraken, best practices. Het opstellen hiervan gebeurt in overleg met de regievoerders van ICT WBW, het toepassen hiervan in de dagelijkse praktijk gebeurt door de Leverancier

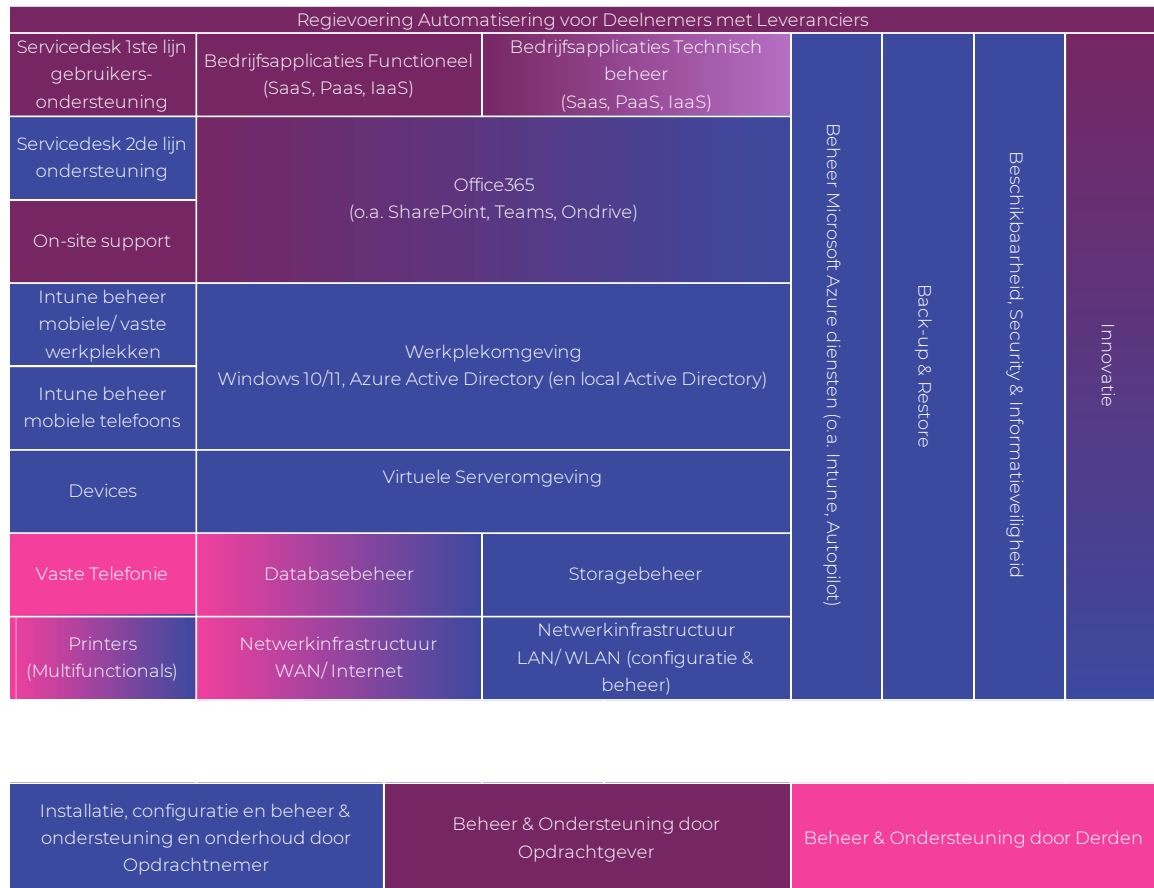
- 8 De Leverancier draagt zorg voor de probleemloze overgang van de huidige situatie naar de door Leverancier aangeboden nieuwe situatie voor wat betreft IT-omgeving (IT-infrastructuur, Applicaties, data en werkplekbeheer), inclusief eventuele benodigde conversie van data:
 - a systeem-inrichting en configuraties;
 - b alle migraties/conversies (conversieprogrammatuur en conversie zelf);
 - c alle (netwerk)koppelingen;
 - d alle benodigde opleidingen voor beheerders voor producten anders dan de huidige in gebruik zijnde producten.
 - e alle herinrichtingwerkzaamheden van de werkplekken.
- 9 De Leverancier stelt alle benodigde infrastructuurcomponenten ter beschikking (op basis van beheerde dienst) voor het verwerken, opslaan en transporteren van digitale gegevens (data), dat wil zeggen alle server en storage oplossingen, inclusief operating systems, databases en virtualisatiesoftware (voor zover niet aanwezig), beveiligingscomponenten, voorzieningen voor datacenter backbone switching en overige faciliteiten die vereist zijn voor ICT WBW om haar (IT) dienstverlening en Bedrijfsapplicaties binnen ICT WBW te testen, te leveren, te monitoren, te beheersen en te ondersteunen.

2.8.8 BEHEER UITGANGSPUNTEN

- 1 Alle ICT componenten, zowel in eigendom van ICT WBW of als dienst aangeboden, worden onderhouden door Leverancier.
- 2 Onderhoud wordt uitgevoerd door gecertificeerde engineers van Leverancier.
- 3 De configuratie van vaste en mobiele werkplekken zoals laptops en smartphones worden beheerd door de Leverancier.
- 4 Technisch applicatiebeheer in rol van het beschikbaar stellen van applicaties op servers en werkplekken. Op Citrix en IAAS wordt technisch applicatiebeheer door [Bestaande leverancier 1] uitgevoerd. Tijdens de transitie naar de nieuwe Leverancier kan sprake zijn van een overgangsfase, waarbij de wens bestaat om het bestaande (technisch) beheer gefaseerd over te nemen.
- 5 Leverancier zorgt voor adequaat patch- en releasemanagement.
- 6 Beheer van de Microsoft tenant, zowel voor M365 als Azure resources.
- 7 De verantwoording voor de beschikbaarheid van printers wordt belegd bij de Leverancier waarbij voor multi-functionals gebruik kan worden gemaakt van bestaande servicecontracten van ICT WBW, terwijl de overige kantoorprinters eigendom zijn van ICT WBW zonder onderhoudscontract. Het verzorgen van de beschikbaarheid voor verbruiksmaterialen zoals toners en papier valt buiten de scope. Dit geldt tevens voor apparatuur die afhankelijkheid hebben met lokale infrastructuur van de gebouwen, zoals de informatiezuilen in de publieke ruimten.
- 8 Voor de uitvoering van beheer door de Leverancier verwacht ICT WBW dat hij:
 - a Een service window hanteert voor gepland onderhoud van de kantoorautomatisering van 1 avond per maand
 - b Een proactieve en voortdurende adviesrol uitoefent ter zake van kostenbeheersing, daarbij onder meer adviserend omtrent de vanuit kostenoverwegingen meest efficiënte dataopslag, cpu-gebruik, licentiemodellen, bandbreedte, etc..

2.8.9 DEMARCATIE BEHEER

In onderstaande figuur is de middels de uitvraag gevraagde demarcatie van de beheertaken grafisch weergegeven. Diensten omvatten het ontwerp (en beheren van het ontwerp), implementeren, beheren en onderhouden van diensten.



FIGUUR 9: VOORGESTELDE SCOPE EN DEMARCATIE VAN BEHEERTAKEN

Enkele rollen worden op dit moment door meerdere partijen uitgevoerd, hieronder staat een korte verklaring van deze dubbele verantwoordelijkheid.

Opdrachtgever en Leverancier

- 1 Innovatie:
 - a Leverancier krijgt een actieve rol in het realiseren van innovaties;
 - b Leverancier reageert op trends en signaleert kansen en doet op basis van deze constatering periodiek innovatieve voorstellen die aansluiten bij de strategie van ICT WBW;
 - c Leverancier in samenspraak met ICT WBW concrete KPI's mb.t. innovatie, zoals weergave van kostenbesparing of toegevoegde waarde.
- 2 Office365 (o.a. SharePoint, Teams, OneDrive):
 - a Leverancier beheert en levert mogelijk de benodigde M365 / O365 componenten (online en offline), incl. licenties en (technische) configuratie.
 - b ICT WBW voert, in overleg met de Leverancier, op basis van specifieke rollen, een stukje beheer (standaard wijzigingen) over deze componenten (efficiency).

Opdrachtgever, Derden en Leverancier

- 3 Bedrijfsapplicaties Technisch Beheer (SaaS, PaaS en IaaS):
 - a Leverancier (of ICT WBW) verzorgt de ontsluiting van alle door de deelnemers aangeboden applicaties via het startportaal op de werkplekken, inclusief eventuele koppelingen met Entra ID. ICT WBW is regievoerder bij in het proces voor applicatieontsluiting;
 - b Mogelijkheid voor ondersteuning in Technisch applicatiebeheer door regievoerders van ICT WBW die ook opgeleid zijn voor uitvoering van Technisch applicatiebeheer;
 - c Technisch beheer van SaaS-oplossingen afgenomen bij derden, ligt bij de betreffende Derden.
 - d Leverancier onderhoudt overzicht van certificaten, client secrets e.d., verzorgt de installatie/vervanging en attendeert ICT WBW tijdig over noodzaak van vernieuwing;
 - e ICT WBW is het aanspreekpunt voor Deelnemers in de regievoering voor Technisch (applicatie)beheer. Leverancier zorgt in overleg met ICT WBW voor adequaat patch- en lifecyclemanagement.

Leverancier en Derden:

- 4 Databasebeheer
 - a Leverancier beheert de infrastructuurcomponenten welke waarop de databases beschikbaar worden gesteld
 - b Oracle beheer ligt op dit moment nog bij een Derde, het streven is om de Oracle omgeving zo ver als mogelijk te minimaliseren;
 - c Leverancier is verantwoordelijk voor het SQL-databasebeheer;
 - d Leverancier is verantwoordelijk voor de uitvoering van back-up en restore werkzaamheden voor databases.
- 5 Netwerkinfrastructuur WAN/ Internet
 - a Derden bieden het WAN/internet aan en Leverancier regelt aanvragen, monitort en adviseert ICT WBW aangaande;
 - b Firewall beheer wordt uitgevoerd door Leverancier
- 6 Printers (Multifunctionals)
 - a Leverancier levert en beheert adequate infrastructuuro oplossingen ten behoeve van de connectiviteit (netwerk, servers, clients) van de printers (MFP's) onder contract bij Derde en (kleine)kantoorprinters in eigendom van de Deelnemers;
 - b Leverancier is verantwoordelijk voor het op de client beschikbaar stellen van de printfunctionaliteit.

2.8.10 BUITEN SCOPE VAN DE OPDRACHT:

- De levering van werkplekapparatuur, smartphones printers en multi-functionals;
- De levering en het beheer van vaste telefonie;
- Gebouw-bekabeling;
- Functioneel applicatiebeheer;
- De levering van SOC/SIEM dienstverlening (M&R), mogelijk toekomstige vraag

- De levering van Microsoft-licenties.

Projecten en niet-standaard changes vallen wel binnen de scope van de Opdracht, maar worden op basis van meerwerk/rfc's door Leverancier uitgevoerd. (buiten scope en afgesproken DAP/SLA)

2.9 OVEREENKOMST, UITVOERINGSOVEREENKOMSTEN EN LOOPTIJD

ICT WBW gunt de Opdracht voor onbepaalde tijd. Dit is niet hetzelfde als 'onbeperkt'. Duurovereenkomsten kenmerken zich doordat ze gedurende de looptijd door opzegging kunnen worden beëindigd. Gelet op de verwachte doorlooptijd van de implementatie en de geschatte gemiddelde life time cycle van IT-systemen hanteert ICT WBW de volgende uitgangspunten:

- De ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 januari 2026 (zie ook tabel 2 in paragraaf 1.2: planning).
- ICT WBW garandeert een looptijd van zes jaar, uiteraard onder voorbehoud van het algemene recht van ICT WBW een overeenkomst vanwege een verzuim van Leverancier te ontbinden.
- Na afloop van deze periode van zes jaar bestaat er voor ICT WBW gedurende een periode van twee jaar een eenzijdig recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Daarbij wordt een opzegtermijn van twaalf maanden in acht genomen.
- Na afloop van deze twee jaar bestaat er voor beide partijen het recht de Overeenkomst door opzegging te beëindigen. Leverancier neemt, in dien hij wenst te beëindigen door opzegging, een termijn van 24 maanden in acht.

Overkoepelend wordt derhalve een Overeenkomst aangegaan op basis van de Inkoopvoorwaarden GIBIT2023. Daarnaast wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten conform het model van VNG.

De Overeenkomst regelt de juridische basis van alle te sluiten uitvoeringsovereenkomsten. Onderwerpen als contractstructuur, financiën (Dossier Financiële Afspraken, DFA en Producten- en dienstencatalogus, PDC), aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, etc. worden hier centraal geregeld.

Een service level agreement (SLA) bevat de operationele regeling van het onderhoud c.q. beheer op de door Leverancier te beheren IT-omgeving. De SLA wordt in de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure door de Inschrijvers opgesteld als onderdeel van hun Inschrijving. De SLA van de 'winnende' Inschrijver wordt vervolgens, al of niet na nadere afstemming tijdens de verificatiefase, als bijlage bij de Overeenkomst gevoegd. De looptijd van het SLA is daarmee gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

3

ALGEMENE
VOORSCHRIFTEN

3.1	Algemeen	38
3.2	Aanbestedingsprocedure en procesgang	38
3.3	Voorwaarden	40
3.4	Beoordeling van de Aanmeldingen	44
3.5	Herstel van fouten en omissies, verduidelijking	44
3.6	Aanmelding door een combinatie	45
3.7	Aanmelden met beroep op derden	45
3.8	Subcontractors	46
3.9	Concurrentie bevorderende	

Algemene voorschriften

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via TenderNed met referentienummer 519205. ICT WBW gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Gegadigde en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten.

3.1 ALGEMEEN

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- De Aanmelding betekent dat de Gegadigde instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Gegadigde (met uitzondering van eventuele licentiebepalingen van partners/onderaannemers ter zake van Basisprogrammatuur) zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- Geschillen zullen worden beslecht door de rechtbank Midden-Nederland.

3.2 AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PROCESGANG

Deze aanbestedingsprocedure wordt in de vorm van een 'mededingingsprocedure met onderhandeling' uitgevoerd als bedoeld in artikel 2.30 van de (nieuwe) Aanbestedingswet 2012.

De aankondiging van deze opdracht is op 4 april 2025 op TenderNed gepubliceerd.

ICT WBW wil aan de hand van deze Selectieleidraad komen tot een kwalificatie en nadere selectie van drie Gegadigden. De wijze waarop deze selectie plaatsvindt is in de paragrafen 5 en 6 beschreven.

Na selectie van de drie Gegadigden vangt de inlichtingenfase aan. De drie geselecteerde Gegadigden (we noemen ze vanaf dat moment Inschrijvers) ontvangen in eerste instantie het Voorlopig Beschrijvend Document (VBD). Het VBD is een vergevorderd concept van het Definitieve Beschrijvend Document (DBD). In het VBD is echter een hoofdstuk 'O' toegevoegd met daarin een aantal gerichte vragen aan de Inschrijvers omtrent de voorlopige behoeftestelling van ICT WBW. De vragen dienen door de Inschrijvers te worden beantwoord in een interactieve presentatie waarbij iedere Inschrijver gedurende enkele uren in de gelegenheid wordt gesteld zijn visie met het projectteam te bespreken. Wel geldt in zijn algemeenheid het hiernavolgende kader.

Het wordt Inschrijvers nadrukkelijk gevraagd om aan te geven of er betere alternatieven zijn om de projectdoelen te bereiken. Hierbij hoeft geen rekening gehouden te worden met de inrichting van de huidige omgeving en de huidige datacenters. Wel dient rekening gehouden te worden met de doelen van ICT WBW voor kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid, de inrichting van functioneel beheer en de doorlooptijd en risico in het transitieproject voor de te vervangen componenten.

Op basis van de tijdens de inlichtingenronden verkregen input stelt ICT WBW het DBD op waarna de Inschrijvers in de gelegenheid worden gesteld een voorlopige Inschrijving voor te bereiden en in te dienen. Op onderdelen van de voorlopige Inschrijving vindt vervolgens een onderhandelingsronde plaats waarna de Inschrijvers hun definitieve Inschrijving kunnen indienen.

Nadere informatie omtrent de procesgang van de inlichtingenronden en de onderhandeling wordt in het VBD zelf verwoord.

ICT WBW wenst maximaal functioneel behoefte te stellen en stelt om die reden geen programma van eisen op. In deze Selectieleidraad is de bestaande IT-omgeving beschreven. Dit betreft de bestaande IT-infrastructuur die zich binnen de scope van de Opdracht bevindt en ter zake waarvan Leverancier wordt geacht een vervangende oplossing te leveren.

De (voorlopige) gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'economisch meest voordelige inschrijving (EMVI), gelet op de beste prijs-kwaliteitverhouding, hetgeen in het Beschrijvend Document nader wordt toegelicht.

Voor deze aanbesteding is een projectteam samengesteld waarin de volgende rollen zijn vertegenwoordigd:

- Teammanager Back-Office
- Teammanager Front-Office
- Programmamanager IT-Infrastructuur
- Manager business

- Back-office (systeembeheer)
- Netwerk- en Infra-beheer
- Architect (2x)
- Externe IT-adviseur Emtio

De bovenstaand genoemde rollen vormen tevens het beoordelingsteam. Daarnaast wordt het proces begeleidt door onderstaande rol (geen beoordelaar)

- Externe procesbegeleider/IT-jurist/aanbestedingsjurist Emtio

3.3 VOORWAARDEN

Door indiening van uw Aanmelding op de wijze zoals in deze Selectieleidraad beschreven, wordt u Gegadigde voor de aanbestedingsprocedure van ICT WBW en aanvaardt u zonder voorbehoud alle in deze Selectieleidraad (inclusief Bijlagen) en in de Nota(s) van Inlichtingen van de selectiefase gestelde voorwaarden.

3.3.1 KEUZE AANBESTEDINGSPROCEDURE

ICT WBW heeft gekozen voor de mededingingsprocedure met onderhandeling omdat de Opdracht vanwege specifieke omstandigheden die verband houden met de complexiteit niet kan worden gegund zonder voorafgaande onderhandelingen.

3.3.2 ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE VIA TENDERED

ICT WBW kiest er in deze aanbesteding voor om de schriftelijke communicatie met de Gegadigden uitsluitend langs elektronische weg te laten plaatsvinden.

Om die reden:

- zijn de Selectieleidraad en alle Bijlagen via TenderNed toegankelijk gemaakt;
- dienen verzoeken om inlichtingen uitsluitend via TenderNed te worden ingediend;
- zullen Nota's van Inlichtingen en alle overige documenten uitsluitend via TenderNed worden verspreid;
- dient Gegadigde zijn Aanmelding via TenderNed in te dienen;
- vindt alle overige schriftelijke communicatie met de Gegadigden en Inschrijvers (tijdens de gunningsfase) via TenderNed plaats.

Voor vragen over het gebruik van TenderNed kan Gegadigde direct contact opnemen met de helpdesk van TenderNed.

3.3.3 COMMUNICATIE met betrekking tot deze aanbesteding

Het is de Gegadigde niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van ICT WBW en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via de procesbegeleider, dhr. Joop Schuilenburg, via TenderNed.

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

3.3.4 Voorbehoud

De in deze Selectieleidraad gestelde criteria zijn gebaseerd op de huidige en op dit moment bekende toekomstige situatie bij ICT WBW. Gegadigden kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in deze Selectieleidraad genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Aanmeldingen.

ICT WBW behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Gegadigden c.q. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade in het kader van deze aanbesteding. Door het indienen van een Aanmelding verklaart de Gegadigde zich akkoord met deze voorwaarde.

3.3.5 VERGOEDING

ICT WBW kent na afloop van de onderhandelingsfase van deze aanbestedingsprocedure aan de geselecteerde Inschrijvers die op basis van de beoordeling van de (definitieve) Inschrijving niet de vanuit economisch oogpunt meest voordelig Inschrijving hebben ingediend, gelet op de beste prijs – kwaliteitsverhouding, een eenmalige inschrijvergoeding toe van € 7.500,- exclusief btw.

3.3.6 VRAGENRONDE

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden bij de contactpersoon. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen bij de beoordeling. De Gegadigde dient bij vragen nauwkeurig aan te geven op welk deel van de Selectieleidraad de vraag betrekking heeft, onder vermelding van het paginanummer.

Vragen die tijdig zijn ingediend zullen schriftelijk en anoniem worden beantwoord in een Nota van inlichtingen. Deze Nota van inlichtingen wordt op TenderNed gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan alle potentiële Gegadigden. De Nota van inlichtingen maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze Selectieleidraad. ICT WBW publiceert de Nota van inlichtingen uiterlijk op de datum als opgenomen in de planning. De Nota van inlichtingen vormt samen met deze Selectieleidraad het enige uitgangspunt van deze aanbesteding. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door de contactpersoon.

3.3.7 ONVOLKOMENHEDEN, PROCEDUREFOUTEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN (TEGEN)STRIJDIGHEDEN

Dit document met de bijbehorende Bijlagen is met grote zorg samengesteld. ICT WBW verzoekt de Gegadigde eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de

documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend en overigens ook conform het bepaalde in paragraaf 0 bij de contactpersoon te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om ICT WBW in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Gegadigden een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. ICT WBW verzoekt Gegadigden evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Aanmeldingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Gegadigde gemeld, dan zal dit in het voordeel van ICT WBW worden uitgelegd. De Gegadigde heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie bindt de ICT WBW in geen geval.

3.3.8 VOLLEDIGHEID EN INDIENEN AANMELDING

De Aanmelding dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Gegadigde wordt verzocht alle in deze Selectieleidraad vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Gegadigde bevoegd te zijn tot het aangaan van de in deze Selectieleidraad bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Bijlagen te wijzigen. De Aanmelding dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
101Aanmeldings-brief_<naam Gegadigde>	Rechtsgeldig ondertekende en in de Nederlandse taal opgestelde Aanmelding waarin: beschrijving samenwerking (indien van toepassing); eventuele bijzonderheden omtrent de Aanmelding; en volmacht (indien van toepassing).	Vrij
102UEA_<naam Gegadigde>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	pdf
103xVerklaring-tbs_<naam Gegadigde>	Verklaring terbeschikkingstelling (alleen indienen indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 103a, 103b, etc.	Bijlage 7.3
104Beantwoordingvragen_<naam Gegadigde>	Beantwoording vragen paragraaf 6.3	Vrij
105xReferentiesjabloon	Inge vulde referentiesjabloon. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 105a, 105b, etc.	Bijlage 7.2

Bestandsnaam	Omschrijving	Aanleveren in format
106Uittreksel- Handelsregister_< naam Gegadigde>	Uittreksel Handelsregister (zie paragraaf 3.3.11)	vrij

TABEL 7: INLEVERINSTRUCTIE

ICT WBW behoudt zich het recht voor om een onvolledige Aanmelding niet verder in behandeling te nemen.

De Aanmelding dient te worden ondertekend door één of meer personen die bevoegd zijn de onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van de gegevens uit het handelsregister. In geval een combinatie een Aanmelding indient dan dient de Aanmelding door alle deelnemers aan de combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Aanmelding toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.3.9 INTELLECTUEEL EIGENDOM, GEHEIMHOUDING, PUBLICITEIT EN TAAL

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de ICT WBW niets uit dit document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, fotokopie of anderszins.

Alle informatie uit deze Selectieleidraad en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden. Publiciteit door de Gegadigde met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke voorafgaande toestemming van de ICT WBW.

Alle door Gegadigde aangeboden informatie en documentatie wordt (gedeeld) eigendom van ICT WBW. ICT WBW zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij de Gegadigde anders vermeldt.

De Gegadigde bevestigt door het indienen van een Aanmelding dat de accountmanager en alle medewerkers die tijdens het aanbestedingstraject en in een eventuele latere fase van uitvoering van de dienstverlening contact hebben met de medewerkers van ICT WBW de Nederlandse taal beheersen.

Alle correspondentie en documentatie die door ICT WBW wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van Gegadigden wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld technische omschrijving van materiaal, jaarverslag,

verzekeringspolis, etc. In voorkomend geval kan ICT WBW om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van de Gegadigde.

3.3.10 SLUITINGSDATUM VOOR AANMELDINGEN

De sluitingsdatum voor het indienen van een Aanmelding voor deze aanbesteding is **5 mei om 12:00 uur Nederlandse tijd**. Datum en tijdstip zijn fatale momenten.

3.3.11 VOORSCHRIFTEN BETREFFENDE DE WIJZE VAN INDIENING VAN DE AANMELDINGEN

- De Aanmelding (inclusief de te overleggen ingevulde Bijlagen en bijbehorende documenten) dient uitsluitend via TenderNed in Pdf-formaat te worden aangeleverd.
- De Aanmeldingsbrief dient ondertekend te zijn door (een) rechtsgeldig(e) vertegenwoordiger van de Gegadigde. Dit wordt na bekendmaking van het resultaat van beoordelen geverifieerd aan de hand van het door Gegadigde ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en het te verstrekken uittreksel uit het Handelsregister. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken.
- De Gegadigde dient voor het aanleveren van de gevraagde informatie gebruik te maken van de formulieren die daarvoor bestemd zijn (zie Bijlagen). Antwoorden die ingediend worden in afwijkende formats kunnen worden uitgesloten van beoordeling.

3.4 BEOORDELING VAN DE AANMELDINGEN

Na de sluitingstermijn wordt de aanmeldingskluis in TenderNed geopend en worden de Aanmeldingen beoordeeld. Er wordt naar gestreefd om op de datum opgenomen in de planning de beoordeling af te ronden en de Gegadigden schriftelijk van het resultaat van beoordelen in kennis te stellen.

3.5 HERSTEL VAN FOUTEN EN OMISSIES, VERDUIDELIJING

ICT WBW verklaart Aanmeldingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Selectieleidraad ongeldig, behoudens het bepaalde in deze paragraaf.

Mocht blijken dat in een Aanmelding informatie ontbreekt, dan kan ICT WBW besluiten om het gebrek aan overgelegde gegevens te laten herstellen, afhankelijk van de ernst van het gebrek (alleen bij kleine omissies kan ICT WBW om aanvulling verzoeken). ICT WBW is daartoe op geen enkele manier verplicht. ICT WBW behoudt zich tevens het recht voor om verduidelijking, toelichting of aanvulling van een Aanmelding of andere informatie te vragen, dit ter uitsluitende beoordeling door ICT WBW. ICT WBW is ook daartoe op geen enkele manier verplicht.

ICT WBW kan alle informatie die door een Gegadigde ter beschikking wordt gesteld (ook die afkomstig van derden) op juistheid controleren, onder meer door derden te benaderen. Mocht uit die verificatie blijken dat een Gegadigde onjuiste informatie

heeft verstrekt in zijn Aanmelding, dan kan ICT WBW die Gegadigde uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbesteding.

De Gegadigde dient binnen de door ICT WBW aangegeven termijn te reageren. Het aangeleverde maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Aanmelding van de Gegadigde. Indien een dergelijke reactie niet, niet op tijd en/of niet volledig ontvangen is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

3.6 AANMELDING DOOR EEN COMBINATIE

Een combinatie bestaat uit meerdere hoofdaannemers die gezamenlijk als één Gegadigde een Aanmelding indienen. Indien de Aanmelding geschiedt door een combinatie dan dient elk lid van een combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen. Voorts dient elk lid van de combinatie in Deel 2, 4 en 5 van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Bijlage 7.3 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Aanmelding is het niet meer mogelijk om een al gevormde combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van ICT WBW. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens ICT WBW in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomsten en uitvoeringsovereenkomsten voortvloeiende verplichtingen. De combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

3.7 AANMELDEN MET BEROEP OP DERDEN

Gegadigde kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Gegadigde kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Bijlage 7.3).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Subcontractor dient Gegadigde in Deel 2, 4 en 5 het Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven voor welke geschiktheidseisen Gegadigde een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van ICT WBW. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan ICT WBW. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens ICT WBW in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.8 SUBCONTRACTORS

Gegadigde dient in zijn Aanmelding tevens op te geven of, en zo ja wie, Gegadigde voornemens is voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten als Subcontractor(s). Een Subcontractor is een partij die onder de verantwoordelijkheid van de Leverancier werkzaamheden zal verrichten in het kader van de Opdracht.

Een Subcontractor is ook een toeleverancier van datacenterfunctionaliteit/laaS/Paaspartij, en niet zelf op de aanbesteding zal inschrijven (met uitzondering van Microsoft, Amazon, etc.).

Het wijzigen van een Subcontractor gedurende de aanbestedingsprocedure (dus na afloop van de selectiefase) of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van ICT WBW. Gegadigde dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan ICT WBW. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens ICT WBW in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

3.9 CONCURRENTIE BEVORDERENDE MAATREGELEN

Een geïnteresseerde onderneming kan zich slechts eenmaal als Gegadigde aanmelden, alleen of als deelnemer aan een combinatie. Een geïnteresseerde onderneming kan zich niet tegelijk als hoofdaannemer aanmelden en als Subcontractor in een verhouding hoofdaannemer (Gegadigde) en één of meerdere Subcontractors. Een Subcontractor kan meerdere malen deelnemen als Subcontractor bij verschillende hoofdaannemers (Gegadigden).

4

SELECTIEPROCEDURE

4.1	Beoordeling van de aanmelding	47
4.2	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	47
4.3	Selecteren gegadigden	47
4.4	Bekend maken resultaat beoordeling en bezwaar	48
4.5	Opvragen bewijsmiddelen	48

Selectieprocedure

Omdat het een mededingingsprocedure met onderhandeling betreft, is de procedure in twee fases gesplitst, waarbij fase 2 nog weer uiteenvalt in een inlichtingenfase en een onderhandelingsfase. De eerste fase, de onderhavige, waarin de partijen worden geselecteerd, is openbaar. In de tweede fase worden de geselecteerde partijen uitgenodigd voor deelname aan de inlichtingenfase en dienen zij de vragen te beantwoorden die in het VBD aan hen worden gesteld. Daarna mogen zij op basis van het DBD een eerste en daarna een definitieve Inschrijving indienen. Hieronder vindt Gegadigde informatie over de selectieprocedure.

4.1 BEOORDELING VAN DE AANMELDING

De ontvangen Aanmeldingen worden beoordeeld door het beoordelingsteam. De beoordeling bestaat uit een aantal stappen:

- 1 vaststellen van de volledigheid en juistheid van de Aanmelding;
- 2 beoordelen dat uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde voldoet aan de geschiktheidseisen uit hoofdstuk 5;
- 3 selecteren Gegadigden;
- 4 bekend maken resultaat van de beoordeling.

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

Nadat de Aanmeldingen zijn getoetst op volledigheid en juistheid, wordt beoordeeld of geen van de uitsluitingsgronden op de Gegadigde van toepassing is en of de Gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

4.3 SELECTEREN GEGADIGDEN

Indien de toets zoals bedoeld in paragraaf 4.1 niet leidt tot uitsluiting c.q. ongeldigverklaring, wordt de Aanmelding verder inhoudelijk beoordeeld. Er worden maximaal drie Gegadigden geselecteerd voor deelname aan de inlichtingen- en

onderhandelingsfase. Dat betekent dat, indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde uitsluitingsgronden en minimumvereisten voldoen, ICT WBW het aantal gegadigden tot drie zal terugbrengen op basis van de selectiecriteria. De selectiecriteria zijn in hoofdstuk 6 beschreven.

4.4 BEKEND MAKEN RESULTAAT BEOORDELING EN BEZWAAR

4.4.1 BEKEND MAKEN RESULTAAT

De Gegadigden zullen op de hoogte worden gesteld van het resultaat van de beoordeling.

De geselecteerde Gegadigden worden geïnformeerd over het feit dat ze zijn geselecteerd en dat ze worden uitgenodigd tot deelname van de inlichtingenronden. Zij ontvangen daartoe het VBD.

De Gegadigden die niet voldoen of niet zijn geselecteerd worden daar schriftelijk over geïnformeerd. Zij ontvangen schriftelijk de resultaten van de uitgevoerde selectiebeoordeling, inclusief de individuele plaats in de rangorde.

ICT WBW is niet verplicht documenten die betrekking hebben op deze aanbesteding, zoals resultaten van onderlinge beoordelingen en vergelijkingen en adviezen betreffende kwalificatie en gunning, aan de Gegadigden bekend te maken.

4.4.2 BEZWAAR

Voor het maken van bezwaar tegen de mededeling van het selectiebesluit wordt de hierna volgende bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast.

Hierbij geldt het volgende:

- ICT WBW dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal zes kalenderdagen.
- De Rechtbank Zeeland-West-Brabant is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- De inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding aan ICT WBW te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

De mededeling van het selectiebesluit wordt schriftelijk bekend gemaakt aan alle Gegadigden. Bovengenoemde bezwaarprocedure vangt aan op de dag na verzending van de mededeling van het selectiebesluit en eindigt op dag zes.

4.5 OPVRAGEN BEWIJSMIDDELEN

ICT WBW kan gebruik maken van de mogelijkheid om naar aanleiding van het ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument de vooraf benoemde bewijsmiddelen op te vragen ter verificatie. In paragraaf 5.1.3 staat vermeld welke bewijsmiddelen ICT WBW in dat geval op zal kunnen vragen.

5

**EISEN TEN AANZIEN VAN
DE GEGADIGDE**

5.1	Uitsluitingsgronden	49
5.2	Geschiktheidseisen	50
5.3	Verificatie uniform europees aanbestedingsdocument	54

Eisen ten aanzien van de Gegadigde

De Gegadigden worden op basis van de ingediende Aanmelding beoordeeld. Dit hoofdstuk geeft de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen weer waaraan de organisatie van de Gegadigde dient te voldoen. ICT WBW wijst de Gegadigde erop dat alle in deze Selectieleidraad gevraagde gegevens juist, volledig, op correcte wijze en op tijd dienen te worden aangeleverd. Indien sprake is van het overleggen van onjuiste, onvolledige dan wel niet correcte aanbidding van de gevraagde gegevens, kan dit leiden tot uitsluiting.

5.1 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Aanmelding van de Gegadigde wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1). Indien op een Gegadigde een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en ICT WBW besluit geen toepassing te geven aan artikel 2.88 Aw, wordt de betreffende Aanmelding terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Gegadigde verklaart door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Gegadigde van toepassing zijn en dat de Gegadigde in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van ICT WBW kan verstrekken. ICT WBW werkt met het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument". Het gebruik van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument houdt in dat de selectiefase of inschrijffase van een aanbesteding voor de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen slechts het Uniform Europees Aanbestedingsdocument afgegeven wordt, zonder dat er nadere

informatie wordt verstrekt. Doel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is dat alleen van de geselecteerde Gegadigde de inlichtingen en gegevens uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden geverifieerd.

5.1.1 VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN

ICT WBW sluit Gegadigden uit van deelneming aan deze aanbesteding jegens wie bij een onherroepelijk geworden rechtelijke uitspraak een veroordeling als aangegeven onder Deel III A van de 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.1) is uitgesproken waarvan ICT WBW kennis heeft.

5.1.2 FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

ICT WBW kan Gegadigden uitsluiten van deelneming aan deze aanbesteding indien er sprake is van één of meerdere van de aangegeven onder Deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (zie Bijlage 7.1) waarvan ICT WBW kennis heeft.

5.1.3 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Gegadigde kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III onder punt C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' op hem niet van toepassing is.
- Een Gegadigde kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de paragrafen 5.1.1 en 5.1.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat ICT WBW hiertoe een verzoek doet.
- Een Gegadigde kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Aanmelding niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel II onder punt B van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' niet op hem van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat ICT WBW hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1) geen deel uitmaakt van de Aanmelding wordt de Aanmelding uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Daarna wordt de geschiktheid van de Gegadigde voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle Geschiktheidseisen betreffen minimumeisen. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is

vastgesteld waaraan de Gegadigde moet voldoen. De Aanmelding van een Gegadigde die niet voldoet aan één of meerdere van deze eisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

5.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de vastgestelde en door een accountant goedgekeurde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2023 en 2024) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Gegadigde is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. Gegadigde beschikt over een adequate verzekering voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid. De Gegadigde dient per gebeurtenis voor minimaal 1.000.000 respectievelijk 2.500.000 euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar is beperkt tot één respectievelijk twee. De Gegadigde dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

Nota bene: ICT WBW behoudt zich het recht voor de financiële en economische draagkracht door Dun & Bradstreet (D&B) te laten toetsen, eventueel voorbijgaand aan bovengenoemde punten 1 tot en met 4. Indien ICT WBW van dit recht gebruik maakt dan baseert zij haar oordeel op de door D&B gehanteerde 'risicofactor' tabel, waarbij door D&B in 2024 (of, indien niet beschikbaar: 2023) aan de onderneming(en) van Gegadigde, c.q. de onderneming(en) waar Gegadigde op basis van paragraaf 3.7 een beroep doet, een score toegekend dient te zijn van 1 of 2.

5.2.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

In Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 7.1) verklaart de Gegadigde dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid (met uitzondering van het gestelde hierna onder punt (iii)).

ICT WBW stelt in dit kader minimeisen aan Gegadigden op het gebied van technische bekwaamheid. ICT WBW kan van Gegadigde eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

5.2.2.1 Kwaliteitssysteem

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde.

Gegadigde dient te beschikken over een relevant kwaliteitssysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-EN-ISO 9001:2015 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a een afschrift van een geldig NEN-EN-ISO 9001:2015 certificaat;
- b een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

5.2.2.2 Informatiebeveiliging

De beveiliging van informatie van de te verwerken gegevens wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop deze kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van Gegadigde. Daarbij dient vanzelfsprekend te worden voldaan aan de gestelde wettelijke kaders. Gegadigde dient te beschikken over een informatie-beveiligingssysteem dat door een officiële certificeringsinstantie is gecertificeerd op basis van NEN-EN-ISO/IEC27001:2017 serie en/of te beschikken over een positieve ISAE3402, type II rapportage.

Gegadigde kan worden verzocht één van de volgende bewijsmiddelen te verstrekken:

- a een afschrift van een geldig NEN-EN-ISO/IEC27001:2017 certificaat (of recenter), met Verklaring van Toepasselijkheid, of vergelijkbaar;
- b een afschrift van de volledige ISAE3402, type II rapportage;
- c een beschrijving van de kwaliteitsmaatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.

5.2.2.3 Referenties

Referenties, waarmee Gegadigde de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan drie jaar, gerekend vanaf het moment dat de implementatie/transitie volledig is afgerond terwijl de implementatie/transitie op het moment van indienen van de Aanmelding minstens zes maanden dient te zijn afgerond. De kerncompetenties kunnen over meerdere referenties worden aangetoond, gebruik makend van de

referentiesjabloon in Bijlage 7.2. Elke kerncompetentie dient eenmaal te worden aangetoond.

Nota bene: Het is niet toegestaan ICT WBW zelf als referent op te voeren.

Kerncompetenties:

Gegadigde heeft kennis van en ervaring met:

- 1 het ten behoeve van een (i) publiekrechtelijke organisatie die (ii) qua omvang en complexiteit (met de onderhavige Opdracht) vergelijkbaar zijn met samenwerkingsorganisaties zoals die van ICT WBW (iii) projectmatig ontwerpen, (iv) binnen overeengekomen planning (v) configureren en (vi) beheren van (vii) Microsoft 365 “moderne” werkplekken, (viii) IT-infrastructuurdiensten (IaaS, , Paas, Azure landing zone) inzake (ix) servers, (x) storage, (xi) back up-componenten, waarbij (xii) wijzigingen op deze configuratie relatief veel voorkomen en (xiii) tevens snel beschikbaar moeten zijn.
- 2 het (i) migreren van een (ii) Citrix omgeving naar een (iii) moderne werkplek en het (i) ondersteunen van de migratie van de (ii) documentenstructuur van fileservers naar (iii) Microsoft 365, waarbij de leverancier samenwerkt met (iv) partners voor adoptie in het werken met documentenopslag in Microsoft 365 heeft uitgevoerd voor de (vi) medewerkers;
- 3 het (i) ontwerpen (ii) implementeren, (iii) beheren en (iv) migreren van een netwerkomgeving voor (v) organisaties met meer dan 1000 werkplekken en meer dan 5 locaties;
- 4 het (i) begeleiden van (ii) organisaties naar (iii) een regieorganisatie op de (iv) bestaande organisatie en (v) infrastructuur, waarbij de (vi) leverancier en organisatie tevreden zijn over (vii) de uitvoering van de regiefunctie;
- 5 het (i) adviseren van (ii) organisaties omtrent (iii) beveiligingsaspecten in (iv) relatie tot cloudtransities, waarbij (v) de Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO(2)) of SOC2 als normkader wordt toegepast;
- 6 (i) Langdurige partnerrelaties (≥ drie jaar) met organisaties waarbij sprake is van (ii) beheer van (iii) werkplekken en (iv) servers voor (v) tweedelijns beheer van (vi) meer dan 1000 accounts, waarbij (vii) de 1^e lijn beheer wordt uitgevoerd door opdrachtgever.
- 7 het (i) coördineren en (ii) communiceren van meldingen voor derden vanuit de rol als (iii) Single Point Of Contact voor organisaties zoals ICT WBW.
- 8 het (i) samenwerken met (ii) externe kennispartners en andere ICT partners van opdrachtgevers, vergelijkbaar met ICT WBW, bij (iii) opdrachten die in de directe periferie van de onderhavige Opdracht liggen. Bijvoorbeeld een partner-leverancier van een opdrachtgever, al of geen directe concurrent van u, die door tussenkomst van u ook toegang dient te krijgen tot de Microsoft 365 applicatie of een andere door opdrachtgever gefaciliteerde digitale samenwerkingsruimte ten behoeve van projecten (inrichting en implementatie).

5.3 VERIFICATIE UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Voor het verlichten van de administratieve lasten voor zowel de Gegadigden als ICT WBW dienen alleen de Gegadigden die zijn geselecteerd om door te gaan naar de volgende fase (gunning), uiterlijk één (1) week na dagtekening van het schriftelijke verzoek hiertoe van ICT WBW de bij het Uniform Europees Aanbestedingsdocument behorende bewijsstukken aan te leveren.

ICT WBW kan tot het einde van de gunningsfase om verduidelijking vragen.

Indien de inhoud van de gevraagde bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is gesteld wordt de Aanmelding ongeldig verklaard en wordt de Gegadigde alsnog uitgesloten van verdere deelneming aan deze aanbestedingsprocedure. In dat geval komt de eerstvolgende Gegadigde in rangorde (de nummer '4') alsnog in aanmerking voor deelname.

6

SELECTIECRITERIA

6.1	Algemeen	55
6.2	Selectiebesluit	57
6.3	Vragen	57

Selectiecriteria

Dit hoofdstuk verwoordt alle vragen die betrekking hebben op de organisatie van de Gegadigde. Tenzij expliciet anders vermeld dienen alle in dit hoofdstuk verwoorde vragen te worden beantwoord.

6.1 ALGEMEEN

Indien meer dan drie Gegadigden aan de gestelde minimumvereisten voldoen wordt het aantal teruggebracht naar drie.

In paragraaf 6.3 worden vragen over de kwaliteit van de organisatie van de onderneming van Gegadigde en partnershiprelaties gesteld. De door de Gegadigden in het kader van de Aanmelding aangeleverde informatie wordt door het projectteam beoordeeld. De beoordeling geschiedt op basis van consensus.

Per antwoord op de vraag kan een Gegadigde punten scoren. De score per beschrijving en vraag wordt in consensus vastgesteld.

De antwoorden op de vragen gesteld in de paragraaf 6.3 worden beoordeeld op een vierpuntschaal:

0 = het antwoord op de open vraag toont de gevraagde bekwaamheid niet aan doordat:

- het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling niet in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording van de open vraag, en/of
- de beantwoording van de vraagstelling in zijn geheel niet met meetbare prestatie-indicatoren is onderbouwd, en/of:

- iii. de beantwoording van de open vraag geen relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) heeft in de open vraag in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

1 = het antwoord op de open vraag toont de gevraagde bekwaamheid in geringe mate aan doordat:

- i. het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling onvoldoende in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording van de open vraag, en/of
- ii. de beantwoording van de vraagstelling onvoldoende met meetbare prestatie-indicatoren is onderbouwd, en/of:
- iii. de beantwoording van de open vraag onvoldoende relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de open vraag heeft in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

2 = het antwoord op de open vraag toont de gevraagde bekwaamheid in redelijke mate/overwegend aan doordat:

- i. het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling voldoende in beschouwing is/ zijn genomen bij de beantwoording van de open vraag, maar
- ii. de beantwoording van de vraagstelling is deels met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd, en/of:
- iii. de beantwoording van de open vraag voldoende relatie met het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling heeft in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

3 = het antwoord op de open vraag toont de gevraagde bekwaamheid volledig aan doordat:

- i. het/de verwoorde aandachtspunt(en) in de vraagstelling volledig in beschouwing is/zijn genomen bij de beantwoording van de open vraag, en
- ii. de beantwoording van de open vraag met meetbare prestatie-indicatoren is/zijn onderbouwd, en
- iii. de beantwoording van de vraagstelling volledig relatie met het/de verwoorde uitgangspunt(en) in de vraagstelling heeft in relatie tot het onderwerp van de aanbestedingsprocedure.

Nota bene: met meetbare prestatie-indicatoren is bedoeld: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

De vragen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging (0, 1, 2, 3), een dubbele weging (0, 2, 4, 6) of een drievoudige weging (0, 3, 6, 9) plaatsvinden, waarbij de vierpuntschaal onverkort blijft gehandhaafd.

Bij elke vraag wordt het gewicht aangegeven ('(L)aag' staat hierbij voor enkele weging, '(M)idden' voor dubbele weging, en '(H)oog' voor drievoudige weging) en daarmee de maximaal haalbare score.

De behaalde scores op de gestelde vragen worden gewogen bij elkaar opgeteld en de drie Gegadigden met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor deelneming aan de onderhandelingsfase.

6.2 SELECTIEBESLUIT

ICT WBW besluit, op basis van de toetsing en de beoordeling van de Aanmelding, welke drie Gegadigden zij voornemens is te selecteren voor het maken van een Inschrijving.

6.3 VRAGEN

Besteed aan de beantwoording van onderstaande vragen maximaal één pagina A4 (maximaal 500 woorden) per vraagnummer (tenzij anders aangegeven).

Nota Bene (i). Bij overschrijding van het maximaal aantal toegestane pagina's en/of woorden wordt het gehele antwoord beoordeeld met 0 punten.

Nota bene (ii): de antwoorden worden bij voorkeur met meetbare prestatie-indicatoren onderbouwd: accuraat, verifieerbaar, onweerlegbaar / niet betwistbaar, hoge prestatie, vertaling naar de betreffende opdracht, (prestatie)metingen in termen van getallen, percentages of tijd.

Nr.	Vraag	Gewicht
<i>Implementatie</i>		
1.	Beschrijf de verwachtingen die u gebruikelijk heeft van opdrachtgevers in kennis, capaciteit en tijd, als het gaat om de bijdrage die zij bij implementatietrajecten als de onderhavige moeten leveren. Op welke wijze kunt u ondersteuning bieden in het verhogen van het niveau hiervan?	L
2.	Beschrijf op welke wijze u als sparringpartner voor uw opdrachtgevers fungeert (in de zin van kritisch meedenken). Besteed hierbij aandacht aan het inpassen en/of aanpassen van beheerprocessen en cloudtransitie.	H
3.	Geef aan in welke mate uw eventuele samenwerking met partners de beschreven samenwerking bewezen is bij vergelijkbare opdrachten (geen 'gelegenheidshuwelijk') en benoem daarbij enkele bestaande voorbeelden. Samenwerking tussen ondernemingen binnen hetzelfde concern worden eveneens als combinaties of hoofdaannemer/Subcontractor beschouwd.	M
4.	Hoe ondersteunt uw organisatie de transitie van een operationele beheerorganisatie naar een regieorganisatie, met specifieke aandacht voor de herinrichting van de organisatie, afdeling, functies en rollen? Beschrijf uw aanpak en benoem de belangrijkste aandachtspunten en hoe u deze adresseert.	H
<i>Beheer</i>		

5.	Hoe borgt u dat uw functionarissen betrokken bij de onderhoudsdienstverlening blijvend beschikken over up-to-date kennis omtrent uw producten? Besteed hierbij in ieder geval ook aandacht aan de vraag hoe breed de bedoelde kennis binnen uw organisatie aanwezig is. Beschrijf de wijze waarop u ervoor zorgt dat uw support-functionarissen de benodigde specifieke kennis van de omgeving van de opdrachtgever hebben én houden. Geef hiervan een voorbeeld.	M
6.	Hoe vult uw organisatie de SPOC-rol in wanneer deze van u als dienstverlener wordt gevraagd door een afnemer? Beschrijf hoe u samenwerkt met derde leveranciers van de afnemer en op welke wijze u incidenten analyseert en oplost binnen deze samenwerkingsdynamiek.	H
7.	Beschrijf de mate en op welke wijze u binnen uw eigen organisatie en bij klanten de kennis over de specifieke inrichting van de IT-omgeving vastlegt en overdraagt.	M
8.	ICT WBW wenst als partners op te trekken met leveranciers, waarbij ICT WBW een regierol vervult. Beschrijf hoe u dit gebruikelijk in zowel projectfasen als tijdens exploitatiefasen invult. Beschrijf daarbij tevens hoe u met (financiële) tegenvallers omgaat.	L
9.	Beschrijf op welke wijze u onder architectuur werkt. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de wijze waarop u gebruik maakt van architectuur om uw oplossingen maximaal beheersbaar en aanpasbaar te maken en te houden (wat is uw architectuur en uw strategie in deze). Ga daarbij tevens in op het zo laagdrempelig mogelijk kunnen doorvoeren van updates en upgrades.	H
10.	Beschrijf in welke mate en hoe u klanttevredenheid als doelstelling in uw organisatie hebt georganiseerd en borgt en geef daarbij gemotiveerd aan wie u daarbij als 'klant' definieert.	L
11.	Beschrijf op welke wijze u de rol van service-integrator invult voor diensten die door derde partijen geleverd worden (bijvoorbeeld IaaS/PaaS/SaaS leveranciers of leveranciers van netwerkdiensten).	M
12.	Beschrijf op welke wijze binnen uw serviceorganisatie het herstel van issues die de continuïteit van uw klanten raken, worden afgehandeld.	M
13.	Beschrijf de standaard beschikbaarheid per jaar, maand en dag van de omgevingen die u bij klanten aanbiedt in procenten. Beschrijf hierbij ook hoe u 24/7 business continuïteit (beschikbaarheid) realiseert. Beschrijf tevens wat u precies onder beschikbaarheid verstaat (denk bijvoorbeeld aan demarcatiepunt, meetperiode, welk deel van de omgeving c.q. de integrale omgeving, invloed van performance op beschikbaarheid, etc.)	M

14.	Beschrijf hoe u de omgevingen beschermt tegen ransomware en cybercriminaliteit. Besteed hierbij aandacht aan op welke wijze u security patch management uitvoert en hoe u rapporteert over Baseline Informatie Beveiliging Overheid (BIO) en of NIS2 compliancy.	H
15.	Beschrijf hoe eindgebruikers apparatuur wordt uitgeleverd en onderhouden. Beschrijf het gehele proces van aanvraag tot uitlevering aan de eindgebruiker.	L
<i>Selectie</i>		
16.	Beschrijf de wijze waarop de productontwikkeling is ingericht en wordt toegepast bij opdrachtgevers vergelijkbaar met ICT WBW. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: de rol/invloed van opdrachtgevers en het voorsorteren, de samenwerking op innovatie en toekomstontwikkelingen. Besteed tevens aandacht aan de relatie met de werkprocessen van medewerkers en het verbeteren daarvan (verhoogde efficiëntie, kwaliteit, verbetering gebruikerservaring).	H
17.	Beschrijf de wijze waarop u met updates omgaat in relatie tot software die u voor klanten in uw datacentrum host. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de aspecten: relatiebeheer, beschikbaarheid, belang klant, advisering functioneel beheerders, informatievoorziening eindgebruikers.	M
18.	Beschrijf de wijze waarop u risico's tijdens een transitieproject identificeert en mitigeert. Benoem en beschrijf in dit kader vanuit uw ervaringen minimaal drie risico's, uw aanpak van de mitigatie en de resultaten die daarbij zijn behaald. Aan het (te veel) voor de hand liggende risico dat opdrachtgevers niet tijdig voldoende personeel vrijmaken kunt u voorbijgaan. Besteed wel aandacht aan uw ervaringen met (het al of niet ontbreken van) de professionele opstelling van klanten en hoe u de opstelling van klanten managet (dit is één van de drie te beschrijven risico's).	H
<i>Aan de beantwoording van deze vraag kunt u maximaal 1.000 woorden besteden en twee pagina's A4.</i>		

TABEL 8: OPEN VRAGEN

7

OVERZICHT BIJLAGEN

7.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	60
7.2	Referentiesjabloon	60
7.3	Verklaring terbeschikkingstelling Middelen	60

Overzicht Bijlagen

7.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

<separate pdf-file>. Dit document wordt rechtstreeks vanuit TenderNed .

7.2 REFERENTIESJABLOON

Separaat Word-bestand

7.3 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING MIDDELEN

Separaat Word-bestand