



Selectieleidraad voor de Europese niet-openbare aanbesteding

Diensten -overeenkomst

Managed Workplace, Cloud & Security Services

Organisatie

Het Participatiefonds

Referentienummer: 610145

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
INLEIDING	6
DEFINITIES.....	7
1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER).....	8
1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT	8
1.2 INHOUD VAN DE OPDRACHT IST-SITUATIE	8
1.2.1 WERKPLEK, KANTOORLOCATIE EN EINDGEBRUIKERSONDERSTEUNING	9
1.2.3.1 KANTOOR	9
1.2.3.1 FYSIEKE WERKPLEK.....	9
1.2.3.1 MODERNE WERKPLEK EN SAMENWERKING	9
1.2.3.1 VEILIGE E-MAILCOMMUNICATIE.....	10
1.2.3.1 INTRANET- EN PORTAALFUNCTIONALITEIT	10
1.2.3.1 INFORMATIEBEHEER EN CLASSIFICATIE	10
1.2.3.1 IDENTITY ACCESS MANAGEMENT	10
1.2.3.1 IDENTITEITSPROVISIONING EN AUTOMATISERING	11
1.2.3.1 CLOUDPLATFORM EN AZURE-DIENSTEN.....	11
1.2.3.1 TELEFONIE EN COMMUNICATIE.....	11
1.2.3.1 INCIDENT MANAGEMENT EN SERVICEDESK	12
1.2.3.1 WEB PORTALEN.....	12
1.2.3.1 DATAWAREHOUSE EN RAPPORTAGE.....	12
1.2.3.1 WW+.....	13
1.2.3.1 BEDRIJFSAPPLICATIES EN SAAS-OMGEVINGEN.....	13
1.2.3.1 OUTPUT MANAGEMENT SYSTEEM	13
1.2.3.1 MICROSOFT DYNAMICS 365 CE.....	13
1.2.3.1 DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEEM	13
1.2.3.1 DIGITAL ASSET MANAGEMENT	14
1.2.3.1 DYNAMIC CASE MANAGEMENT	14
1.2.3.1 LEVERANCIERSLANDSCHAP EN BEHEERAFHANKELIJKHEDEN	14
1.2.3.1 AANDACHTSPUNTEN HUIDIGE DIENSTVERLENING	16
1.3 INHOUD VAN DE OPDRACHT SOLL-SITUATIE	17
1.4 DIENSTVERLENING.....	17
1.4.1 REGIE, SAMENWERKING EN LEVERANCIERSMANAGEMENT	17
1.4.2 MODERNE WERKPLEK, MICROSOFT 365, IAM	18

1.4.3	CLOUDBEHEER, SERVERBEHEER EN TENANTSTRATEGIE	18
1.4.4	SECURITY, SIEM/SOC EN DIGITALE WEERBAARHEID	19
1.4.5	DIGITALE AUTONOMIE EN SOEVEREINITEIT	20
1.4.6	AUTOMATISERING EN INNOVATIE	20
1.4.7	TRANSITIE EN BEHEERACCEPTATIE.....	21
1.4.8	CONTINUÏTEIT, RAPPORTAGE EN VERBETERING	21
1.4.9	STRATEGISCHE DOORONTWIKKELING.....	21
1.5	DE OVEREENKOMST	22
1.6	BESCHRIJVING HET PARTICIPATIEFONDS	22
2	AANBESTEDINGSPROCEDURE	24
2.1	INSCHRIJVINGSFASE	24
2.2	GEHEIMHOUDING	24
2.3	COMMUNICATIE	25
2.4	PLANNING.....	25
2.5	NOTA VAN INLICHTINGEN	25
2.6	INDIENEN (DOCUMENTEN) BIJ VERZOEK TOT DEELNEMING	26
2.7	STORINGEN.....	27
2.8	BEOORDELINGSPROCEDURE	28
2.9	BESLUITVORMING OMTRENT SELECTIE	28
2.10	INDIENEN BEWIJSMIDDELEN VOORLOPIG GESELECTEERDE GEGADIGDEN	29
2.11	PROCEDURE BIJ ONDUIDELIJKHEDEN.....	30
2.12	KLACHTEN AANBESTEDING	30
3	UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	31
3.1	UITSLUITINGSGRONDEN.....	31
3.2	GESCHIKTHEIDSEISEN	32
3.2.3.1	BEROEPS/BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING	33
3.2.3.1	KERNCOMPETENTIE(S)	33
3.2.3.1	KWALITEITSBORGING.....	35
3.3	BEROEP OP EEN ANDER.....	35
3.4	UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT	38
4	SELECTIECRITERIA EN BEOORDELING.....	39
4.1	BEOORDELINGSMETHODIEK.....	39
4.2	S2.1 GOVERNANCE, SAMENWERKINGSMODEL EN INTEGRALE VERANTWOORDELIJKHEID.....	41
4.3	S2.2 BEHEERSTE TRANSITIE	43
4.4	S2.3 PROACTIEF LIFECYCLE- EN SECURITYMANAGEMENT	45

4.5	S2.4 DIGITALE AUTONOMIE, DIGITALE SOEVEREINITEIT EN BEHEERSING VAN LEVERANCIERSAFHANKELIJKHEID	47
-----	---	----

Bijlagen zijn separaat toegevoegd

Bijlage A:	Verklaring geen Russische betrokkenheid – Word
Bijlage B:	Standaardformat referenties – Word
Bijlage C:	Standaardformat selectiecriteria – Word
Bijlage D:	Concernverklaring – Word

INLEIDING

Het Participatiefonds (hierna VfPf) is de opdrachtgever voor deze opdracht.

VfPf is voornemens een overeenkomst te sluiten voor de integrale levering, het beheer en de doorontwikkeling van Managed Workplace, Cloud- en Securitydiensten. De opdracht omvat onder meer de moderne werkplek, servicedesk en gebruikersondersteuning, Microsoft 365-dienstverlening, cloudbeheer, identity en access management, endpointmanagement, securitymonitoring, lifecyclemanagement, rapportage, regie op ketenpartners en ondersteuning bij wijzigingen en doorontwikkeling.

VfPf zoekt een opdrachtnemer die gedurende de contractperiode integraal verantwoordelijk en aanspreekbaar is voor de overeengekomen dienstverlening. Daarbij zijn continuïteit, informatiebeveiliging, proactief beheer, transparante samenwerking, beheersbare kosten, gebruikersgerichte dienstverlening en het beperken van ongewenste leveranciersafhankelijkheden belangrijke uitgangspunten.

De opdracht start met een beheerste transitie vanuit de bestaande ICT-omgeving naar de nieuwe dienstverlening. Na de transitie ligt de nadruk op stabiele dienstverlening, continue verbetering, lifecycle- en securitymanagement en strategische ondersteuning bij toekomstige keuzes, waaronder tenantstrategie, cloudontwikkeling en digitale autonomie.

Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

In deze selectieleidraad en de bijgevoegde bijlagen vindt u alle informatie om een goed beeld te krijgen van de opdracht en de aanbestedingsprocedure zodat u kan besluiten of u een verzoek tot deelneming in wil dienen.

Dit document bestaat uit vier delen:

- Hoofdstuk 1 bevat informatie over de opdracht;
- Hoofdstuk 2 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de aanbestedingsprocedure;
- Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften over uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
- Hoofdstuk 4 bevat de selectiecriteria en de beoordeling hiervan.

DEFINITIES

In de selectieleidraad en in de uitnodiging tot inschrijving wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure:

- De "aanbestedende dienst" is het Participatiefonds. In deze aanbestedingsdocumenten 'wij' en 'ons'.
- "Aanbestedingsdocumenten" zijn alle documenten die door ons zijn gemaakt voor het aanbestedingsproces en worden verstrekt tijdens dit proces.
- "Aankondiging" is de formele aankondiging van de opdracht op de website van de Europese Unie (TED) en op TenderNed.
- "Inschrijving" is de ingediende offerte van een inschrijvende partij op deze aanbesteding.
- "Verzoek tot deelneming" is de ingediende aanvraag van een deelnemende partij op deze aanbesteding.
- "Nota van inlichtingen" is een document dat extra informatie geeft of veranderingen aanbrengt op deze selectieleidraad of uitnodiging tot inschrijving. In de nota van inlichtingen worden in ieder geval de vragen die geïnteresseerden hebben gesteld en de antwoorden daarop van ons opgenomen.
- "Overeenkomst" zijn de schriftelijke afspraken tussen ons (opdrachtgever) en de definitief gegunde partij die de opdracht gaat uitvoeren (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, verzoek tot deelneming en andere zaken die tijdens het proces aan bod zijn gekomen.
- "Werkdagen" zijn alle dagen behalve zaterdag en zondag en feestdagen zoals genoemd in de wet (Algemene termijnenwet).
- "Kalenderdag" is een periode van 24 uur die begint om middernacht en eindigt op de volgende middernacht. Als er in de documenten over "dag" wordt gesproken, bedoelen wij een kalenderdag.

Daarnaast zijn de definities die in artikel 1.1 Aw 2012 staan van toepassing.

1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)

1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT

De beoogde situatie bestaat uit een toekomst vaste, veilige, beheersbare en schaalbare ICT-dienstverlening die aansluit bij de omvang, wettelijke taak, digitale ambities en ketenafhankelijkheden van VfPf.

De toekomstige dienstverlening moet niet uitsluitend gericht zijn op traditioneel werkplekbeheer, maar op integrale ondersteuning van de digitale werkomgeving van VfPf. Daarbij gaat het onder meer om werkplekvoorzieningen, servicedesk, Microsoft 365, Microsoft Azure, Identity Access Management (IAM), telefonie, securitydiensten, regievoering, ketensamenwerking, rapportage, continuïteit en ondersteuning bij verdere professionalisering van de ICT-organisatie. De toekomstige dienstverlener dient in staat te zijn om zowel operationeel beheer uit te voeren als proactief bij te dragen aan verbetering, standaardisatie, beveiliging en strategische doorontwikkeling van de ICT-omgeving.

Deze opdracht wordt als geclusterde opdracht aanbesteed, omdat de verschillende prestaties binnen de SPOC-dienstverlening (Single Point of Contact) inhoudelijk, organisatorisch en operationeel nauw met elkaar samenhangen. De dienstverlening vormt één integraal proces waarbij een centraal aanspreekpunt verantwoordelijk is voor het aannemen, coördineren, monitoren en afhandelen van meldingen, verzoeken en incidenten. Het opdelen van deze prestaties in afzonderlijke opdrachten zou leiden tot extra overdrachtsmomenten, versnippering van verantwoordelijkheden en een verhoogd risico op afstemmingsproblemen, waardoor de kwaliteit, continuïteit en efficiëntie van de dienstverlening in het gedrang kunnen komen.

Bij de afweging om de opdracht te clusteren zijn niet alleen de belangen van de aanbestedende dienst betrokken, maar ook de gevolgen voor de markt. Door middel van deskresearch en een marktconsultatie in juli 2026 is onderzocht of de omvang en samenstelling van de opdracht passend zijn voor de markt. Hieruit blijkt dat meerdere marktpartijen, waaronder ondernemingen uit het midden- en kleinbedrijf, in staat zijn de gevraagde dienstverlening integraal aan te bieden. De clustering leidt daarom niet tot een onnodige beperking van de mededinging.

Daarnaast is vastgesteld dat de opdracht qua omvang, risicoverdeling en contractvoorwaarden proportioneel is en aansluit bij de gebruikelijke wijze waarop dergelijke dienstverlening in de markt wordt aangeboden. Ondernemingen die niet zelfstandig aan alle onderdelen kunnen voldoen, hebben bovendien de mogelijkheid om in combinatie of met onderaannemers in te schrijven.

Gelet op de sterke functionele en organisatorische samenhang tussen de prestaties, de voordelen voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, de beperkte marktdrempels en de toegankelijkheid voor het midden- en kleinbedrijf, is de keuze voor een geclusterde aanbesteding proportioneel en passend. Daarom wordt deze opdracht als één geclusterde opdracht in de markt gezet.

1.2 INHOUD VAN DE OPDRACHT IST-SITUATIE

Dit hoofdstuk beschrijft op hoofdlijnen de huidige ICT-omgeving van VfPf. De beschrijving geeft marktpartijen inzicht in de bestaande dienstverlening, de belangrijkste technische voorzieningen, de betrokken leveranciers en de huidige verdeling van beheer- en ketenverantwoordelijkheden. De IST-situatie dient als context voor deze aanbesteding en vormt een belangrijk vertrekpunt voor de beoordeling van de beoogde toekomstige dienstverlening.

De huidige ICT-omgeving van VfPf bestaat uit een hybride landschap waarin Microsoft 365, Microsoft Azure, SaaS-oplossingen, specifieke bedrijfsapplicaties, webportalen, datawarehousevoorzieningen en externe ketenkoppelingen samenkomen. De huidige integrale ICT-dienstverlener vervult daarbij een centrale rol in het beheer van de moderne werkplek, Microsoft 365, Entra ID, Azure-diensten, telefonie-integraties en diverse technische voorzieningen. Waarbij de Azure-diensten tevens de basis vormt voor bedrijfskritische applicaties zoals Dynamics CRM en Bleuriq Casemanagement.

Daarnaast zijn meerdere gespecialiseerde leveranciers verantwoordelijk voor specifieke applicaties of platformen.

1.2.1 WERKPLEK, KANTOORLOCATIE EN EINDGEBRUIKERSONDERSTEUNING

1.2.3.1 KANTOOR

De kantoorlocatie biedt ruimte aan ongeveer 50 medewerkers. De overige medewerkers werken voornamelijk hybride, bijvoorbeeld vanuit huis, in de regio of op klantlocaties. De kantoorlocatie ondersteunt daarmee vooral samenwerking, overleg, ontvangst en werkzaamheden waarvoor aanwezigheid op locatie gewenst of noodzakelijk is. Op de kantoorlocatie zijn onder meer multifunctional met Secure Print Release, netwerk switches, WiFi-accesspoints, firewall voorzieningen en curved monitoren met ingebouwde dockingstation aanwezig. De apparatuur is eigendom van VfPf en is geleverd door de huidige integrale ICT-dienstverlener.

Het beheer van de fysieke apparatuur op locatie wordt volledig verzorgd door de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 FYSIEKE WERKPLEK

Medewerkers van VfPf beschikken over een gestandaardiseerde laptop van HP. Deze laptops worden door de huidige integrale ICT-dienstverlener voorzien van een standaard image en benodigde applicaties. De levering, inrichting en ondersteuning van werkplekapparatuur en mobiele telefoons maken onderdeel uit van de huidige dienstverlening. Nieuwe medewerkers ontvangen hun werkplekapparatuur (laptop en mobiel) op locatie in Rotterdam, doorgaans op de 1e of 15e van de maand, inclusief begeleiding, uitleg en ondersteuning door de leverancier.

Mobiele telefoons, zowel iOS als Android, worden beheerd via Mobile Device Management met Microsoft Intune. Voor Samsung apparatuur wordt Samsung Knox als aanvullende beveiligingslaag toegepast. Zakelijk en privégebruik zijn op mobiele telefoons gescheiden. Voor de standaard werkplek wordt geen VPN gebruikt, in plaats daarvan wordt iBoss ingezet als ZTNA-oplossing.

De werkplekapparatuur is eigendom van VfPf. Persoonlijk gebruik van werkplekapparatuur is toegestaan binnen de geldende kaders. Het volledige beheer, inclusief levering van benodigde hardware, valt onder verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 MODERNE WERKPLEK EN SAMENWERKING

VfPf maakt organisatiebreed gebruik van Microsoft 365 E5-licenties, inclusief Microsoft 365 Copilot. Hieronder vallen onder andere de Microsoft-productiviteitsdiensten, samenwerkingstools, beveiligingsfunctionaliteiten en beheerplatformen die binnen de organisatie worden ingezet.

Het functioneel en technisch beheer van de Microsoft 365-omgeving wordt volledig verzorgd door de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 VEILIGE E-MAILCOMMUNICATIE

Voor het veilig verzenden van e-mailberichten wordt gebruik gemaakt van Exchange online in combinatie met Bastion365. Deze software-oplossing wordt ook gebruikt voor het verzenden en ontvangen van grote bestanden.

Het beheer deze dienstverlening valt onder de verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 INTRANET- EN PORTAALFUNCTIONALITEIT

VfPf maakt gebruik van het Embrace-platform voor interne communicatie, kennisdeling en medewerkersgerichte portaalfunctionaliteit. Het platform ondersteunt onder meer nieuwsvoorziening, informatievoorziening aan medewerkers en digitale interactie binnen de organisatie.

Het beheer deze dienstverlening valt onder de verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 INFORMATIEBEHEER EN CLASSIFICATIE

Binnen VfPf gaat Microsoft Purview ingezet voor de classificatie en bescherming van documenten en informatie. Door middel van classificatie labels kunnen gegevens op basis van gevoeligheid en gebruik worden ingedeeld, waardoor passende maatregelen voor beveiliging, bewaartermijnen en compliance kunnen worden toegepast.

Het beheer van deze voorziening valt onder de verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 IDENTITY ACCESS MANAGEMENT

Microsoft Entra ID vormt een belangrijke voorziening binnen het huidige identiteits- en toegangsbeheer. Entra ID is gekoppeld met de diverse informatiesystemen en ondersteunt Single Sign-On (SSO) voor interne gebruikers. Op dit moment wordt eraan gewerkt om de verantwoordelijkheden binnen Entra-ID vast te leggen met de verschillende partijen. Hiervoor wordt de RACI-methodiek toegepast. Voorbeelden van gekoppelde toepassingen zijn onder meer:

- iBabs (iBabs) - Vergadertool
- IkWillemWeten - Platform voor medewerkers t.b.v. e-learning
- Adobe - Creative Cloud (Adobe)
- Lucidspark - Online whiteboard waar teams kunnen samenkomen om hun ideeën tot leven te brengen
- Expoints - Tool voor het meten van klanttevredenheid
- Assessio Bloom - Loopbaan adviseer tooling om kandidaten van testen te voorzien
- Survalyzer - Enquête software
- Teamanalyse - Analyse software
- ISPnext - Contract en leveranciersmanagement systeem

- Trustbound - Informatie beveiligingssoftware
- TOPdesk - IT Service Management Systeem
- Ubeeo - Recruitment software
- YouForce - Personeelsadministratie VfPf
- Octopus - Workflow applicatie Truelime
- Power-BI - Business Intelligence-platform
- Xtendis - Document management Systeem
- Bynder - Digitaal assetmanagement systeem
- Dynamics365 - Klantrelatie managementsysteem

Het beheer van Entra ID valt onder de verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 IDENTITEITSPROVISIONING EN AUTOMATISERING

VfPf gebruikt Hello-ID Service Automation om gebruikers, accounts en toegangsrechten automatisch te beheren. Om dit tijdrovende en foutgevoelige proces te verbeteren wordt Hello-ID Provisioning geïmplementeerd. Hierdoor zullen de gebruikeraccounts in de toekomst automatisch vanuit het YouForce HRM-systeem in Entra-ID worden aangemaakt.

Het beheer van HelloID valt onder de verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 CLOUDPLATFORM EN AZURE-DIENSTEN

Binnen de huidige Microsoft Azure omgeving maakt VfPf gebruik van meerdere subscripties en diverse Azure-diensten en resources. Deze omgeving ondersteunt verschillende onderdelen van het applicatie, data, integratie en beveiligingslandschap van VfPf.

De gebruikte Azure-resources bestaan onder meer uit virtuele servers, Azure Firewall, MDaaS DMP Immutable storage, Webportalen, Azure Security Identifier (SID), Azure SQL, Kubernetes, Privileged Identity Management (PIM), Microsoft Fabric, Azure Data Factory, Azure datalake storage opslagcapaciteit en verschillende componenten ten behoeve webportalen en applicatie-integraties. Daarnaast worden Microsoft-diensten zoals Microsoft Dynamics 365 en aanvullende cloudservices, waaronder Defender for Cloud, ingezet binnen het bredere Microsoft-ecosysteem.

De genoemde voorzieningen vormen samen onderdeel van het huidige Azure-inrichting en zijn verbonden met diverse applicaties, gegevensstromen en leveranciersafhankelijkheden. Naast de genoemde voorbeelden worden ook andere Azure resources en toepassingen gebruikt die bijdragen aan de ondersteuning van de digitale dienstverlening van VfPf.

VfPf beschikt over een Azure Enterprise Agreement. Het beheer en de verbruikskosten van Microsoft Azure diensten zijn onderdeel van de overeenkomst met de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 TELEFONIE EN COMMUNICATIE

De integratie van de mobiele Teams-telefonie is onderdeel van de beheerwerkzaamheden van de huidige integrale ICT-dienstverlener. Ook loopt de facturatie van de Esprit telefonie dienstverlening en de Odido abonnements- kosten facturatie via de overeenkomst met de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 INCIDENT MANAGEMENT EN SERVICEDESK

VfPf-medewerkers kunnen werkplekgerelateerde meldingen indienen bij de servicedesk van de huidige integrale ICT-dienstverlener. Dit kan rechtstreeks bij de huidige ICT dienstverlener, maar ook via TOPdesk, het IT Service Management-systeem (ITSM) van VfPf. Tussen TOPdesk van VfPf en het ticketsysteem van de leverancier is een koppeling ingericht, zodat meldingen gecontroleerd kunnen worden doorgezet. Door deze werkwijze behoudt VfPf regie op de intake, beoordeling en routing van meldingen, terwijl de leverancier verantwoordelijk blijft voor de afhandeling van meldingen die binnen zijn beheer- en supportscope vallen.

1.2.3.1 WEB PORTALEN

VfPf beschikt over diverse front-end portalen voor dienstverlening aan eigen medewerkers, klanten en cliënten. De webserver worden gehost op de ICT-infrastructuur van hostingleverancier Netcompany. Deze omgeving is gebaseerd op Kubernetes en heeft afhankelijkheden met de tenant van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

Interne gebruikers maken gebruik van Entra ID voor Single Sign-On (SSO). Voor externe gebruikers is er toegang mogelijk via DigiD en eHerkenning. De frontendportalen worden applicatief beheerd door iO Digital. Het beheer van de Entra-ID omgeving inclusief valt onder de verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

1.2.3.1 DATAWAREHOUSE EN RAPPORTAGE

VfPf beschikt over een datawarehousevoorziening waarin gegevens uit verschillende interne informatiesystemen en externe bronnen worden samengebracht. De omgeving heeft een hybride opzet. Snowflake wordt ingezet als SaaS-platform voor het datawarehouse en Matillion ondersteunt het ETL-proces vanuit een Azure-subscriptie van Sogeti. Interne gebruikers maken gebruik van Entra ID voor Single Sign-On (SSO).

De gegevens worden onder meer opgehaald uit interne VfPf-systemen en externe bronnen, waaronder DUO, UWV, ABP, WW+ en diverse salarisdienstverleners. Voor het ontsluiten van de gegevens uit interne systemen wordt gebruikgemaakt van een Operational Data Store (ODS). Interne systemen leveren gegevens aan deze ODS, waarna Matillion de gegevens ophaalt, transformeert en beschikbaar stelt in Snowflake. De ODS bevindt zich binnen de tenant die onder beheer valt van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

Het beheer van Snowflake en Matillion ligt bij Sogeti. Voor rapportage en visualisatie maakt VfPf gebruik van Microsoft Power BI. Het beheer van de Power BI-omgeving, inclusief benodigde storage en technische ondersteuning bij problemen of inrichtingsvraagstukken, valt onder verantwoordelijkheid van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

De datawarehouse- en rapportageketen kent daarmee afhankelijkheden tussen Snowflake, Matillion, Azure, ODS, Power BI, interne informatiesystemen en externe gegevensbronnen.

1.2.3.1 WW+

De WW+-omgeving ondersteunt onderdelen van de wettelijke taak van VfPf. Binnen deze omgeving bevinden zich onder meer de backends Vf Backend en Fenix, die worden gebruikt ter ondersteuning van primaire processen en dienstverlening.

De financiële afdeling van VfPf maakt daarnaast gebruik van de financiële applicatie Twinfield. De WW+-omgeving wordt beheerd door WW+ en draait binnen de Azure-subscriptie van WW+.

De omgeving kent afhankelijkheden met applicatieve koppelingen, financiële processen en de KCC-dienstverlening. Voor de continuïteit van de dienstverlening zijn duidelijke afspraken over beheer, beschikbaarheid, toegang en ketenverantwoordelijkheden van belang.

1.2.3.1 BEDRIJFSAPPLICATIES EN SAAS-OMGEVINGEN

VfPf maakt gebruik van meerdere bedrijfsapplicaties en SaaS-oplossingen ter ondersteuning van klantregistratie, klantcommunicatie, documentmanagement, digitaal assetmanagement en case management. Deze oplossingen kennen verschillende beheerrollen en afhankelijkheden met onder meer Microsoft Entra ID, Microsoft Azure, webportalen, e-mailvoorzieningen en externe leveranciers.

1.2.3.1 OUTPUT MANAGEMENT SYSTEEM

VfPf maakt gebruik van het Output Management Systeem (OMS) van Paragon. Dit betreft een SaaS-oplossing voor omnichannel klantcommunicatie, gericht op het beheren van de gehele keten en gepersonaliseerde communicatie. VfPf gebruikt deze oplossing om de verschillende communicatie stromen te standaardiseren.

Het beheer van het OMS ligt bij Paragon.

1.2.3.1 MICROSOFT DYNAMICS 365 CE

VfPf maakt gebruik van Microsoft Dynamics 365 CE voor het centraal vastleggen en beheren van klantgegevens. De oplossing wordt primair ingezet als centrale registratievoorziening voor klantgegevens en niet als traditioneel CRM-systeem.

Microsoft Dynamics 365 CE betreft een SaaS-dienst en is gekoppeld aan Microsoft Entra ID voor Single Sign-On. Het technisch beheer wordt uitgevoerd door de huidige integrale ICT-dienstverlener. Het applicatiebeheer ligt bij HSO.

1.2.3.1 DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEEM

VfPf maakt voor klantgerelateerd documentmanagement gebruik van Xtendis, het Document Management Systeem van WoodWing. Deze SaaS-omgeving wordt ingezet voor documentopslag en documentontsluiting binnen klantgerichte processen.

Voor interne documentopslag en samenwerking maakt VfPf gebruik van SharePoint binnen de Microsoft 365-omgeving. Het technisch beheer van deze omgeving wordt uitgevoerd door de huidige integrale ICT-dienstverlener.

Hiermee bestaat binnen VfPf een onderscheid tussen klantgerichte documentopslag in Xtendis en interne documentopslag, samenwerking en kennisdeling via SharePoint.

1.2.3.1 DIGITAL ASSET MANAGEMENT

VfPf maakt gebruik van Bynder als Digital Asset Management-systeem. Deze SaaS-oplossing wordt ingezet voor het beheren van digitale mediabestanden en huisstijlmiddelen, zoals logo's en andere communicatie-assets.

Wanneer bijvoorbeeld een VfPf-logo wordt vervangen, wordt de nieuwe versie in Bynder geplaatst. Deze wijziging kan vervolgens automatisch worden doorgevoerd op de frontendportalen. Bynder is gekoppeld aan Microsoft Entra ID voor Single Sign-On voor interne gebruikers.

1.2.3.1 DYNAMIC CASE MANAGEMENT

VfPf maakt gebruik van het Dynamic Case Management-systeem van Blueriq voor het ondersteunen en optimaliseren van complexe interne processen.

De Blueriq-omgeving wordt gehost op een Kubernetes-platform dat wordt beheerd door de huidige integrale ICT-dienstverlener. De oplossing kent daarmee afhankelijkheden met het onderliggende platform, de tenantinrichting, het technisch beheer en de betrokken beheerpartijen.

1.2.3.1 LEVERANCIERSLANDSCHAP EN BEHEERAFHANKELIJKHEDEN

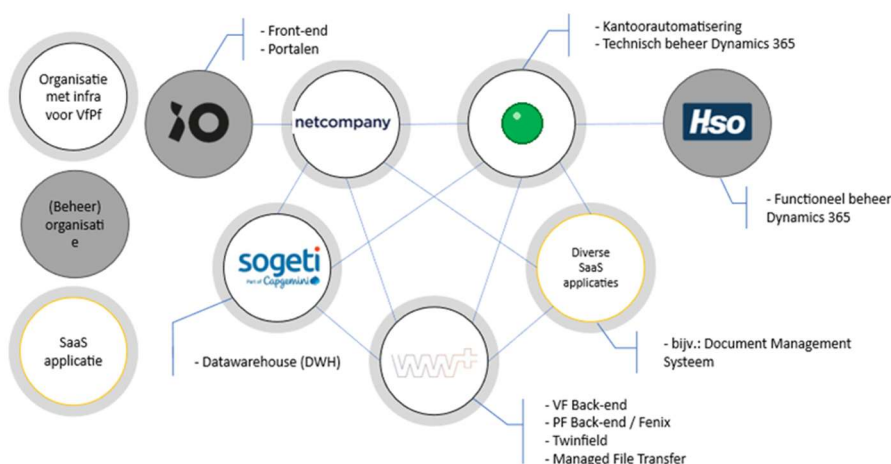
De huidige ICT-omgeving van VfPf wordt ondersteund door meerdere leveranciers en beheerpartijen. De huidige integrale ICT-dienstverlener vervult een centrale rol in het beheer van onder meer de moderne werkplek, Microsoft 365, Microsoft Entra ID, Azure-diensten, telefonie-integraties en diverse technische voorzieningen.

Daarnaast zijn gespecialiseerde leveranciers verantwoordelijk voor specifieke applicaties, SaaS-oplossingen en platformen, waaronder onder meer iO, Netcompany, Sogeti, Paragon, HSO, WoodWing, Bynder, Blueriq en WW+. Hierdoor is sprake van een hybride leverancierslandschap met verschillende beheerrollen, technische afhankelijkheden en ketenverantwoordelijkheden.

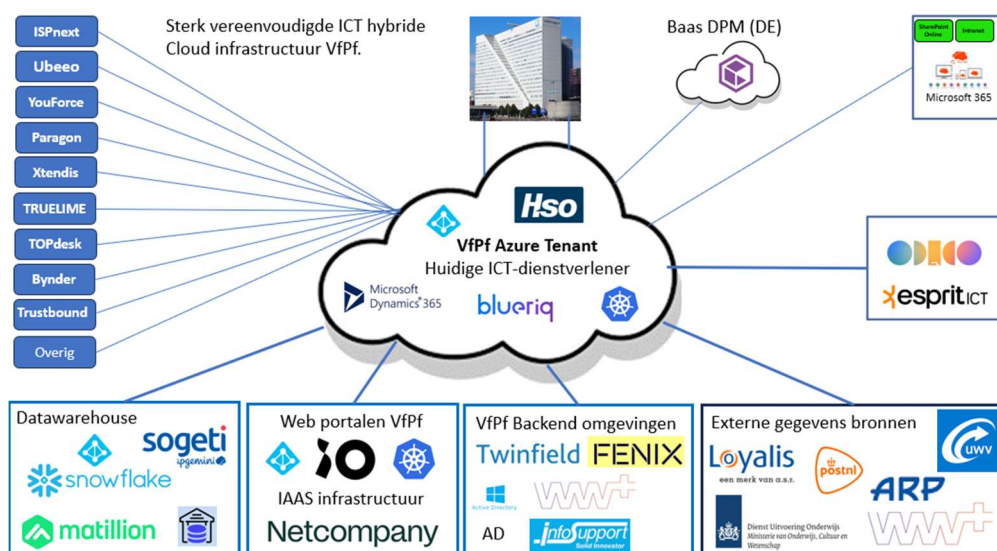
De samenhang tussen werkplekvoorzieningen, Microsoft 365, Azure, SaaS-oplossingen, webportalen, datawarehousevoorzieningen, externe gegevensbronnen en bedrijfsapplicaties vraagt om duidelijke regie. Voor de continuïteit en beheersbaarheid van de ICT-dienstverlening zijn heldere afspraken nodig over eigenaarschap, beheer, wijzigingen, incidentafhandeling, rapportage, beveiliging en overdrachtsmomenten tussen betrokken partijen.

Onderstaand overzicht geeft op hoofdlijnen inzicht in de belangrijkste leveranciersrelaties en de hybride ICT-omgeving van VfPf. In de visualisatie markeert het groene bolletje de positie van de huidige integrale ICT-dienstverlener.

IST situatie; Overzicht belangrijkste leveranciers



De tweede afbeelding toont een vereenvoudigde weergave van de hybride Cloud omgeving van VfPf.



Hierna een overzicht van de verschillende domeinen.

Domein	Huidige voorziening	Beheer / leverancier
Werkplek	HP-laptops, Telefoons, Intune, Samsung Knox, iBoss ZTNA	Huidige integrale ICT-dienstverlener
Microsoft 365	M365 E5 inclusief Copilot	Huidige integrale ICT-dienstverlener
IAM	Entra ID, SSO, HelloID	Huidige integrale ICT-dienstverlener

Cloud	Azure landing zone, Azure-resources, EA	Huidige integrale ICT-dienstverlener
Servicedesk/ITSM	TOPdesk, Run-team, servicedesk	VfPf en huidige integrale ICT-dienstverlener
Webportalen	Frontendportalen	iO, Netcompany
Datawarehouse	Snowflake, Matillion	Sogeti
WW+	Backendsystemen (VF, PF)	WW+
Kernapplicaties	Dynamics 365, Xtendis, Bynder, Blueriq, Paragon	Diverse leveranciers

1.2.3.1 AANDACHTSPUNTEN HUIDIGE DIENSTVERLENING

Binnen de huidige integrale ICT-dienstverlener is technische kennis beschikbaar voor het beheer van de ICT-omgeving van VfPf. Tegelijkertijd vraagt de borging van afspraken op strategisch, tactisch en operationeel niveau blijvende aandacht.

De huidige omgeving kent meerdere afhankelijkheden tussen de moderne werkplek, Microsoft 365, Microsoft Entra ID, Azure-diensten, SaaS-oplossingen, webportalen, datawarehouse-voorzieningen, applicatieleveranciers en externe ketenpartijen. Deze afhankelijkheden maken duidelijke regie, transparante rapportage en eenduidige verantwoordelijkheden noodzakelijk.

Gebruikers zijn over het algemeen tevreden over de moderne werkplek en de bijbehorende ondersteuning. Voor de toekomstige dienstverlening is het van belang dat deze gebruikerstevredenheid wordt behouden, terwijl tegelijkertijd meer voorspelbaarheid, proactiviteit en bestuurbaarheid wordt aangebracht in de samenwerking met leveranciers en beheerpartijen.

Belangrijke aandachtspunten voor de toekomstige dienstverlening zijn onder meer:

- Duidelijke governance op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- Heldere verdeling van verantwoordelijkheden tussen VfPf, de integrale ICT-dienstverlener en applicatieleveranciers;
- Structurele rapportage over dienstverlening, incidenten, wijzigingen, kwetsbaarheden, beschikbaarheid en openstaande acties;
- Aantoonbare regie op ketenafhankelijkheden en overdrachtsmomenten;
- Proactieve signalering van risico's, verbeterpunten en lifecycle-management;
- Borging van continuïteit, security en beheerbaarheid binnen het hybride ICT-landschap.
- Een duurzame partnershiprelatie gericht op samenwerking, transparantie, wederzijds vertrouwen en gezamenlijke resultaatverantwoordelijkheid;
- Actieve ondersteuning bij het opstellen, beheren en realiseren van een gezamenlijke roadmap voor vernieuwing, beheer en doorontwikkeling van de ICT-dienstverlening;
- Professionele begeleiding van projecten en wijzigingen, vanaf offertetraject en planning tot implementatie, overdracht en succesvolle oplevering;
- Proactieve afstemming over innovaties, optimalisaties en toekomstige ontwikkelingen die bijdragen aan de organisatiedoelstellingen van VfPf.

1.3 INHOUD VAN DE OPDRACHT SOLL-SITUATIE

De beoogde situatie bestaat uit een toekomst vaste, veilige, beheersbare en schaalbare ICT-dienstverlening die aansluit bij de omvang, wettelijke taak, digitale ambities en ketenafhankelijkheden van VfPf.

De toekomstige dienstverlening moet niet uitsluitend gericht zijn op traditioneel werkplekbeheer, maar op integrale ondersteuning van de digitale werkomgeving van VfPf. Daarbij gaat het onder meer om werkplekvoorzieningen, servicedesk, Microsoft 365, Microsoft Azure, Identity Access Management (IAM), telefonie, securitydiensten, regievoering, ketensamenwerking, rapportage, continuïteit en ondersteuning bij verdere professionalisering van de ICT-organisatie. De toekomstige dienstverlener dient in staat te zijn om zowel operationeel beheer uit te voeren als proactief bij te dragen aan verbetering, standaardisatie, beveiliging en strategische doorontwikkeling van de ICT-omgeving.

1.4 DIENSTVERLENING

VfPf eist een dienstverlening waarbij medewerkers veilig, betrouwbaar en efficiënt kunnen werken, onafhankelijk van locatie. De moderne werkplek moet gebruikers ondersteunen bij hybride werken, samenwerking, communicatie en toegang tot applicaties en informatie.

De dienstverlening omvat het beheer en de ondersteuning van onder meer werkplekken, mobiele apparaten, Microsoft 365-diensten, identity- en toegangsvoorzieningen, telefonie, servicedeskprocessen en aanverwante kantoor- en samenwerkingsvoorzieningen. De huidige omgeving bevat onder andere Microsoft 365, Entra ID, Azure, telefonie, TOPdesk, Power BI, Dynamics 365, diverse SaaS-oplossingen en afhankelijkheden met meerdere applicatie- en ketenleveranciers.

VfPf eist dat de toekomstige dienstverlening aansluit op een hybride ICT-landschap waarin cloudoplossingen, SaaS-diensten, applicatieleveranciers, gegevensbronnen en ketenpartijen met elkaar samenhangen. Dit vraagt om een dienstverlener die niet alleen beheer uitvoert, maar ook overzicht biedt, afhankelijkheden inzichtelijk maakt en bijdraagt aan voorspelbare, veilige en toekomstvaste dienstverlening.

1.4.1 REGIE, SAMENWERKING EN LEVERANCIERSMANAGEMENT

VfPf opereert als regieorganisatie en zoekt een dienstverlener die deze rol actief ondersteunt. De leverancier levert niet uitsluitend uitvoerend beheer, maar treedt op als proactieve samenwerkingspartner die VfPf ondersteunt bij het realiseren van haar regiedoelstellingen. Dit betreft zowel de eigen dienstverlening van de leverancier als de afstemming en samenwerking met derde partijen waar dit nodig is voor continuïteit, incidentafhandeling, wijzigingen, security, koppelingen, informatievoorziening en ketenbrede verbeteringen. Daarbij worden eigenaarschap, transparantie en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor resultaten als uitgangspunt genomen.

De toekomstige dienstverlener dient als professioneel aanspreekpunt te kunnen functioneren voor operationele, tactische en strategische ICT-vraagstukken binnen de afgesproken scope. Daarbij verwacht VfPf heldere governance, duidelijke overlegstructuren, transparante rapportages, proactieve signalering van risico's en verbeterkansen, en een gestructureerde aanpak van incidenten, changes, problems en projecten.

Binnen de partnershipgerichte samenwerking, nemen opdrachtgever en dienstverlener gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de kwaliteit, continuïteit en doorontwikkeling van de dienstverlening. Dit vraagt om open communicatie, wederzijds vertrouwen, transparantie over prestaties en uitdagingen, en een proactieve houding waarbij niet alleen wordt gestuurd op het nakomen van afspraken, maar ook op het realiseren van gezamenlijke doelstellingen en duurzame verbeteringen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze actief meedenkt over ontwikkelingen, innovatiekansen, roadmap initiatieven en optimalisaties die bijdragen aan de ambities en bedrijfsdoelstellingen van VfPf.

1.4.2 MODERNE WERKPLEK, MICROSOFT 365, IAM

De moderne werkplek vormt een belangrijk onderdeel van de toekomstige dienstverlening. VfPf wil medewerkers veilig, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk ondersteunen bij hybride werken, samenwerking, communicatie en toegang tot informatie en applicaties. De dienstverlening moet bijdragen aan een digitale werkomgeving waarin medewerkers efficiënt kunnen werken, ongeacht locatie of apparaat.

Binnen deze scope vallen naar verwachting onder meer werkplekbeheer, levering en beheer van werkplekapparatuur, mobiele apparaten, Microsoft 365-diensten, Microsoft Teams, SharePoint, OneDrive, Outlook, Office-applicaties, telefonie, servicedeskondersteuning en aanverwante samenwerkingsvoorzieningen. In de huidige situatie wordt organisatiebreed gebruikgemaakt van Microsoft 365 E5 en aanverwante Microsoft-toepassing zoals Windows 11, Defender, Copilot en Purview, en diverse andere Microsoft-toepassingen.

VfPf verwacht dat de toekomstige dienstverlener niet alleen het technisch beheer van deze voorzieningen verzorgt, maar ook bijdraagt aan standaardisatie, innovatie, gebruikersadoptie, adoptiebegeleiding, kennisdeling en structurele verbetering van de digitale werkplek. Daarbij is van belang dat nieuwe functionaliteiten op een beheerste manier worden geïntroduceerd, dat medewerkers voldoende worden ondersteund in het gebruik ervan en dat de inrichting aansluit bij informatiebeveiliging, privacy, gebruiksgemak en de ICT-visie van VfPf. Binnen deze samenwerking zal VfPf functioneel aansturen en de leverancier voor de nodige technische kennis zorgdragen.

Identity & Access Management vormt hierbij een belangrijk aandachtspunt. De toekomstige dienstverlening moet bijdragen aan een veilige en beheerste inrichting van gebruikersidentiteiten, toegangsrechten, lifecycle management, conditional access, privileged access, autorisaties en rapportages. In de huidige situatie heeft Entra ID diverse koppelingen met aanwezige informatiesystemen en wordt gewerkt aan het vastleggen van verantwoordelijkheden met verschillende partijen.

1.4.3 CLOUDBEHEER, SERVERBEHEER EN TENANTSTRATEGIE

Naast de moderne werkplek vraagt de toekomstige situatie om professioneel beheer van de cloudomgeving, servercomponenten, Azure-diensten en onderliggende technische voorzieningen. VfPf beschikt over een Microsoft Azure-omgeving waarin onder meer servers, landing zone-componenten, Azure-resources, Dynamics 365, Defender for Cloud, Azure Firewall, Azure SQL, Kubernetes, PIM, Fabric, Azure Data Factory en datalake-opslag worden gebruikt. Daarnaast kent de omgeving afhankelijkheden met webportalen, SaaS-oplossingen, applicatieleveranciers, gegevensbronnen en ketenpartijen.

VfPf verwacht dat cloudbeheer niet uitsluitend technisch wordt ingevuld, maar ook vanuit governance, architectuur, security, compliance, continuïteit, kostenbeheersing en lifecycle management. Daarbij zijn onderwerpen als landing zone-inrichting, resourcebeheer, monitoring, logging, backup, herstelbaarheid, configuratiebeheer, wijzigingsbeheer, documentatie, kostensturing, security baseline, patching en periodieke optimalisatie relevant.

De toekomstige dienstverlener moet kunnen bijdragen aan een beheerste en toekomstvaste cloudomgeving waarin duidelijk is welke verantwoordelijkheden bij VfPf, de dienstverlener, applicatieleveranciers en eventuele security- of hostingpartners liggen. Dit is belangrijk omdat de huidige ICT-omgeving hybride van aard is en afhankelijkheden kent met meerdere leveranciers, waaronder leveranciers voor webportalen, datawarehouse, Power BI, Dynamics 365, documentmanagement, outputmanagement en overige SaaS-diensten.

Tenantstrategie vormt een belangrijk onderdeel van de cloudgovernance van VfPf. De huidige inrichting bestaat uit één centrale VfPf Microsoft-tenant en drie afzonderlijke tenants die door applicatieleveranciers worden beheerd. VfPf streeft naar consolidatie van deze omgevingen binnen één centrale VfPf-tenant. Binnen deze doelarchitectuur krijgen applicatieleveranciers eigen Azure-subscriptions toegewezen, terwijl regie, governance en beheer centraal worden uitgevoerd door de toekomstige dienstverlener onder verantwoordelijkheid van VfPf.

Deze transitie draagt bij aan vereenvoudiging van het beheer en versterkt de mogelijkheden op het gebied van informatiebeveiliging, governance, beheersbaarheid, kostenbeheersing, innovatie en continuïteit. Daarnaast heeft VfPf de strategische ambitie om op middellange termijn de digitale autonomie verder te vergroten door meer regie te voeren op data, platformen en dienstverlening.

1.4.4 SECURITY, SIEM/SOC EN DIGITALE WEERBAARHEID

Security vormt een essentieel onderdeel van de toekomstige dienstverlening. VfPf streeft naar een veilige digitale werkomgeving waarin risico's tijdig worden gesignaleerd, kwetsbaarheden aantoonbaar worden opgevolgd en securitymaatregelen structureel zijn verankerd in zowel het beheer als de doorontwikkeling van de dienstverlening. Hierin gaat VfPf uit van de principes Security en Privacy by Design.

Onderdeel van de scope is een gescheiden SIEM/SOC-voorziening. Deze voorziening maakt geen integraal onderdeel uit van de beheerorganisatie en kan worden geleverd door een gespecialiseerde securitypartner of worden ingericht volgens een hybride samenwerkingsmodel. De toekomstige dienstverlening dient aan te sluiten op principes als security-by-design, least privilege, Zero Trust, continue monitoring en aantoonbare beheersing van risico's.

Daarbij dient een duidelijke functionele, organisatorische en logische scheiding te bestaan tussen operationeel beheer, securitymonitoring en securitygovernance. Hiermee worden onafhankelijk toezicht, effectieve detectie en respons op security-incidenten, alsmede aantoonbare compliance met wet- en regelgeving en interne beleidskaders geborgd.

1.4.5 DIGITALE AUTONOMIE EN SOEVEREINITEIT

Digitale autonomie en digitale soevereiniteit zijn voor VfPf strategische uitgangspunten binnen deze aanbesteding. VfPf wil als publieke organisatie grip houden op data, metadata, identiteit, toegangsbeheer, logging, beheerinformatie, configuraties, cryptografisch sleutelbeheer, leveranciersketens, continuïteit en exitbaarheid.

Deze onderwerpen zijn belangrijk vanwege de aard van de opdracht, de afhankelijkheid van cloud-, werkplek- en securityvoorzieningen, de hybride ICT-omgeving van VfPf en de actuele ontwikkelingen op het gebied van cloudbeleid, cyberbeveiliging, digitale autonomie en geopolitieke risico's. VfPf wil voorkomen dat de toekomstige dienstverlening leidt tot onnodige of moeilijk omkeerbare afhankelijkheden van specifieke leveranciers, platformen, technologieën of beheerpartijen.

VfPf maakt in deze aanbesteding geen onderscheid naar nationaliteit of vestigingsplaats van gegadigden. Relevante risico's rond cyberveiligheid, ketenafhankelijkheden, jurisdictie, datalocatie, toegang tot data en metadata, continuïteit, portabiliteit, interoperabiliteit en exitbaarheid worden uitsluitend objectief, proportioneel en in relatie tot het voorwerp van de opdracht betrokken.

In de selectiefase ligt de nadruk op de geschiktheid, ervaring en volwassenheid van gegadigden. VfPf wil vaststellen welke gegadigden beschikken over voldoende kennis, ervaring en methodisch vermogen om digitale autonomie, digitale soevereiniteit en beheersing van leveranciersafhankelijkheden professioneel te adresseren binnen vergelijkbare ICT-dienstverlening.

De concrete invulling voor de toekomstige dienstverlening aan VfPf, waaronder tenantstrategie, cloudinrichting, portabiliteit, exit, ketenregie en beheersmaatregelen, wordt uitgewerkt en beoordeeld in de inschrijvingsfase.

1.4.6 AUTOMATISERING EN INNOVATIE

VfPf wil dat de toekomstige dienstverlening ruimte biedt voor gecontroleerde en waardevolle toepassing van bijvoorbeeld AI-automatisering en innovatieve technologie. Innovatie wordt daarbij niet gezien als doel op zich, maar als middel om met dezelfde resources meer impact te kunnen maken en meer waarde te creëren voor haar klanten.

De toekomstige dienstverlener wordt gevraagd mee te denken over de wijze waarop innovatie, waaronder AI en automatisering, verantwoord kan worden ingezet binnen de ICT-dienstverlening. Denk daarbij aan ondersteuning van servicedeskprocessen, kennismanagement, incidentanalyse, proactieve signalering, rapportage, securitymonitoring, procesautomatisering, gebruikersadoptie en verbetering van beheerprocessen.

Daarbij is van belang dat de toepassingen passen binnen de kaders van informatiebeveiliging, privacy, transparantie, uitlegbaarheid, datakwaliteit en governance. VfPf wil voorkomen dat innovatieve oplossingen leiden tot onduidelijke verantwoordelijkheden, ongecontroleerd datagebruik of nieuwe vormen van leveranciersafhankelijkheid. De toekomstige dienstverlener moet daarom kunnen aangeven hoe innovatie veilig, beheersbaar en aantoonbaar waardevol kan worden toegepast.

1.4.7 TRANSITIE EN BEHEERACCEPTATIE

De toekomstige situatie vraagt naar verwachting om een beheertransitie vanuit de huidige dienstverlening. VfPf wil dat deze transitie zorgvuldig, beheerst en met minimale verstoring voor gebruikers en ketenprocessen plaatsvindt.

De toekomstige dienstverlener moet kunnen aangeven welke informatie, documentatie, toegangen, overdrachtmomenten en acceptatiecriteria nodig zijn om de bestaande omgeving verantwoord in beheer te nemen. Bij de transitie zijn onder meer de moderne werkplek, Microsoft 365, Entra ID, Azure, telefonie, servicedeskprocessen, monitoring, security, rapportages en afhankelijkheden met applicatie- en ketenleveranciers relevant.

1.4.8 CONTINUÏTEIT, RAPPORTAGE EN VERBETERING

De toekomstige dienstverlening moet aantoonbaar bijdragen aan continuïteit, voorspelbaarheid en verbetering van de ICT-dienstverlening. VfPf verwacht heldere afspraken over prestaties, beschikbaarheid, incidentafhandeling, wijzigingsbeheer, herstelbaarheid, klanttevredenheid, securityrapportages en periodieke verbeterplannen.

Rapportages moeten niet alleen inzicht geven in prestaties uit het verleden, maar ook helpen bij sturing op risico's, trends, structurele verbeteringen, kostenontwikkeling en strategische keuzes. VfPf verwacht van de toekomstige dienstverlener een proactieve houding, waarbij knelpunten tijdig worden gesignaleerd en verbetervoorstellen concreet, onderbouwd en uitvoerbaar zijn.

De toekomstige dienstverlener moet kunnen bijdragen aan een volwassen beheerorganisatie waarin structureel wordt gestuurd op kwaliteit, security, gebruikerstevredenheid, continuïteit, kostenbeheersing en strategische waarde.

1.4.9 STRATEGISCHE DOORONTWIKKELING

Naast stabiel beheer verwacht VfPf dat de toekomstige dienstverlening bijdraagt aan de strategische doorontwikkeling van de ICT-omgeving. VfPf zoekt een partner die ontwikkelingen in technologie, markt, wetgeving, cyberdreigingen en publieke digitalisering vertaalt naar concrete keuzes voor beheer, security, cloud, werkplek en samenwerking.

Digitale autonomie en digitale soevereiniteit zijn daarbij belangrijke uitgangspunten. VfPf wil meer grip houden op data, metadata, identiteit, logging, configuraties, beheerprocessen, leveranciersketens, cloudplatformen en exitmogelijkheden. Doorontwikkeling moet daarom niet alleen gericht zijn op vernieuwing, maar ook op beheersbaarheid, overdraagbaarheid, transparantie en het beperken van ongewenste afhankelijkheden.

De concrete uitwerking van strategische doorontwikkeling, waaronder tenantstrategie, digitale autonomie, digitale soevereiniteit en beheersing van leveranciersafhankelijkheden, vindt plaats in de inschrijvingsfase.

1.5 DE OVEREENKOMST

Deze opdracht is een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 16.000.000,-ex. B.T.W.. voor de maximale looptijd van 8 jaar.

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze raming.

De uitvoering van de opdracht is gepland vanaf het moment van ingangsdatum van de overeenkomst, namelijk van 14 juni 2027 tot en met 30 juni 2031, met een optie tot eenzijdige verlenging door ons van 4-maal 1 jaar. De overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door alle betrokken partijen. De gegeven data zijn onder voorbehoud, wanneer planning van de aanbesteding wijzigt vanaf de kant van de opdrachtgever.

Met de partij die de op één na beste inschrijving heeft gedaan wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Deze partij moet er rekening mee houden dat ze de wachtkamerovereenkomst moet accepteren als ze tweede eindigen. Dit betekent dat deze partij de gestanddoeningstermijn van de inschrijving verlengt met de duur van de wachtkamerovereenkomst. Het accepteren van de wachtkamerovereenkomst houdt in dat deze partij voor een periode van 9 maanden na ingangsdatum van de raamovereenkomst gehouden is een raamovereenkomst te accepteren in het geval deze door ons, bij het wegvallen van de gegunde partij, wordt aangeboden.

Op de overeenkomst zullen de algemene voorwaarden (ARBIT 2022) van het Participatiefonds van toepassing zijn, behalve als hier in de aanbestedingsdocumenten van wordt afgeweken.

1.6 BESCHRIJVING HET PARTICIPATIEFONDS

"In het onderwijs haalt iedereen het maximale uit zichzelf en samen halen we het maximale uit de sector."

Het Vervangingsfonds en het Participatiefonds zijn twee zelfstandige bestuursorganen (ZBO's). Het Vervangingsfonds en Participatiefonds zijn aanbestedende diensten in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

Onze klanten zijn schoolbesturen in het primair onderwijs. Wij ondersteunen hen zodat hun personeel met plezier voor de klas staat en de continuïteit van onderwijs gegarandeerd is. Daarbij streven we naar zo weinig mogelijk verzuim of uitval. Gebeurt dat toch, dan kunnen schoolbesturen de kosten voor vervanging door het Vervangingsfonds vergoed krijgen. Het Participatiefonds betaalt de uitkeringskosten voor werkloos geworden ex-werknemers. Die helpen we met ons re-integratieprogramma zo snel mogelijk aan een nieuwe baan.

We zijn als fondsen gezamenlijk bezig met een flinke moderniseringsslag om onze dienstverlening uit te breiden en beter op elkaar aan te laten sluiten. Het doel is om verzuim en werkloosheid in het primair onderwijs duurzaam te verlagen. Dat doen wij door schoolbesturen met raad en daad te ondersteunen bij het professionaliseren van hun organisatie. Meer informatie over de fondsen vindt u op www.vfpf.nl.

De besturen van beide fondsen worden ondersteund door een gemeenschappelijk bestuursbureau.

Wettelijk kader

VfPf zijn twee zelfstandig bestuursorganen die nauw met elkaar verweven zijn. We werken vanuit wettelijke taken die omschreven staan in de Wet op het primair onderwijs.

Missie

VfPf is de expert op het gebied van HRM die scholen adviseert en ondersteunt in hun ambities en ontwikkeling tot toekomstbestendige en professionele organisaties.

Visie

Het beste onderwijs voor kinderen komt tot stand in goed functionerende schoolorganisaties waar iedereen met plezier aan het werk is en blijft. VfPf adviseert en ondersteunt schoolbesturen in het versterken van hun verantwoordelijkheid om werknemers duurzaam inzetbaar te houden binnen de sector. Zodat verzuim en werkloosheid zo laag mogelijk zijn. Dit doen we met onze expertise en ervaring van binnen én buiten het onderwijsveld. We geloven in duurzame oplossingen en bieden altijd maatwerk, afgestemd op regionale behoeftes. Waar nodig vangt VfPf de financiële gevolgen van verzuim en werkloosheid op en begeleidt uitkeringsgerechtigden snel naar een passende nieuwe baan. VfPf is van en voor het primair onderwijs en werkt zonder winstoogmerk. Samen met schoolbesturen werken we aan een aantrekkelijke en vitale sector.

Verder over ons

Begin jaren '90 hebben het Ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) samen met de sociale partners in het primair onderwijs het Vervangingsfonds (1992) en het Participatiefonds (1995) opgericht. Het uitgangspunt was de continuïteit van het onderwijs te waarborgen. En de kosten voor vervanging en werkloosheid te ondervangen. In de loop van de jaren is de focus van de fondsen verschoven: het is ons doel om de kosten voor vervanging en werkloosheid zo laag mogelijk te houden of zelfs te voorkomen. Hier werken we als de collectieve fondsen Vervangingsfonds/ Participatiefonds (VfPf) gezamenlijk met de sector hard aan. Bij de oprichting van de fondsen begin jaren '90 werd bepaald dat alle schoolbesturen in het PO verplicht aangesloten moesten zijn bij de fondsen en premie betalen. Door de vervangings- en werkloosheidskosten als collectief te dragen, werden risico's over de gehele sector verdeeld.

Vervangingsfonds

Het Vervangingsfonds heeft als de belangrijkste activiteiten de wettelijke kerntaken, het financieren en verevenen van de vervangingskosten, de invulling van onze bedrijfsgezondheidszorg. Inmiddels is de verplichte aansluiting bij het Vervangingsfonds losgelaten en op termijn stopt de wettelijke taak van Vf om vervangingskosten te vergoeden. Lees meer over [de Afbouw van Vf](#).

Participatiefonds

Het Participatiefonds heeft een soortgelijke inhoud, maar stelt in de verslaggeving de financiering van de werkloosheidskosten en het re-integratiebeleid centraal. Bij het Participatiefonds geldt nu een standaard eigen bijdrage voor de werkgever van 50% van de [werkloosheidskosten](#) van ex-werknemers.

2 AANBESTEDINGSPROCEDURE

Wij voeren een **Europese niet-openbare aanbestedingsprocedure** uit.

De niet-openbare procedure heeft twee fases: de selectiefase en de inschrijvingsfase. In de selectiefase mag elke geïnteresseerde een aanvraag indienen om mee te doen. De selectiecommissie beoordeelt deze aanvragen en selecteert dan degenen die doorgaan naar de inschrijvingsfase. In totaal gaan er maximaal 5 geselecteerden door naar de inschrijvingsfase. Die geselecteerden krijgen een uitnodiging om een offerte in te dienen en mee te dingen naar de opdracht. De beoordelingscommissie bekijkt dan deze ingediende offertes.

Een ingediende offerte in de inschrijvingsfase is een eenmalig en definitief aanbod. Er is geen ruimte voor onderhandelingen tijdens de niet-openbare procedure.

De voertaal tijdens de aanbesteding en uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van u en ons zijn in het Nederlands, tenzij anders aangegeven.

Wij hebben altijd het recht om de aanbesteding in te trekken of stop te zetten.

Voor het opstellen en indienen van een aanmelding en/of inschrijving wordt geen vergoeding verstrekt.

2.1 INSCHRIJVINGSFASE

Tijdens de inschrijvingsfase worden de ingediende offertes beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna aangeduid als: 'Beste PKV'. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met hoogste aantal punten.

Het gunningscriterium 'Beste PKV' bestaat uit de volgende te behalen aantal punten:

	Gunningscriteria	Te behalen punten
G1	Prijs	30
G2	Kwaliteit	70
Totaal		100

De subgunningscriteria zullen in de uitnodiging tot inschrijving voor de inschrijvingsfase nader worden uitgewerkt.

2.2 GEHEIMHOUDING

U moet alle informatie die u van ons krijgt vertrouwelijk behandelen, dit geldt ook voor eventuele onderaannemers of combinanten.

Wij behandelen de ontvangen verzoeken tot deelneming en inschrijvingen volgens artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

2.3 COMMUNICATIE

Alle communicatie rondom de aanbesteding verloopt via de berichtenmodule en/of vraag- en antwoord module van TenderNed. Daarmee communiceert u direct met ons.

U mag geen contact hebben met leden van de projectgroep over de inhoud van deze aanbesteding. Als u dat wel doet, sluiten wij u uit van de aanbesteding. Wij willen hiermee voorkomen dat oneerlijke concurrentie ontstaat tijdens de aanbestedingsprocedure. U mag wel contact opnemen als sprake is van een storing (zie paragraaf 2.7).

2.4 PLANNING

De planning van deze aanbestedingsprocedure vindt u in onderstaande tabel. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

Selectiefase	
Aankondiging	14 september 2026
Indienen vragen ronde 1	Uiterlijk 28 september 2026, 9.00 uur
Nota van inlichtingen/beantwoorden vragen	2 oktober 2026
Indienen vragen ronde 2	Uiterlijk 9 oktober 2026, 9.00 uur
Nota van inlichtingen/beantwoorden vragen	16 oktober 2026
Indienen verzoeken tot deelneming	Uiterlijk 2 november 2026, 9.00 uur
Opening verzoeken tot deelneming	2 november 2026, 09:15 uur
Bekendmaken voornemen tot selectie	16 november 2026
Definitieve selectie	Week 48 2026
Indicatieve planning Inschrijvingsfase	
Verzending uitnodiging tot inschrijving	30 november 2026
Indienen vragen	Uiterlijk 18 januari 2027, 9.00 uur
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	28 januari 2027
Indienen vragen ronde 2	Uiterlijk 15 februari 2027, 9.00 uur
Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	25 februari 2027
Indienen vragen ronde 3	Uiterlijk 8 maart 2027, 9.00 uur
Nota van inlichtingen 3/beantwoorden vragen	12 maart 2027
Indienen inschrijvingen / sluitingsdatum	Uiterlijk 5 april 2027, 9.00 uur
Opening inschrijvingen	5 april 2027, om 9.15 uur
Presentatie/interview	Week 16 2027
Bekendmaken voornemen tot gunning	14 mei 2027
Definitieve gunning	Week 23 2027

2.5 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er zijn in de selectiefase twee (2) rondes gepland waarin vragen gesteld kunnen worden. Van u wordt een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Vragen kunt u indienen tot de aangegeven datum en tijdstip in de planning, via de berichtenmodule/ via de module 'Vraag en Antwoord' van TenderNed. De datum en tijd waarop de vragen op TenderNed worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij wij van mening zijn dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden omstreeks de aangegeven datum in de planning door ons beantwoord in een nota van inlichtingen.

U kan ook vragen en/of tekstvoorstellen indienen voor wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden.

De wijzigingen en aanvullingen in de nota van inlichtingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in de aanbestedingsdocumenten. In geval van strijdigheid tussen de getekende overeenkomst na opdrachtverstrekking en de aanbestedingsdocumenten, zijn te allen tijde de bepalingen zoals opgenomen binnen de getekende overeenkomst leidend.

2.6 INDIENEN (DOCUMENTEN) BIJ VERZOEK TOT DEELNEMING

U moet uw verzoek tot deelneming vóór de deadline indienen op TenderNed. Alle vereiste documenten moeten aan het verzoek zijn toegevoegd. In de tabel hieronder vindt u een overzicht van de documenten die bij uw verzoek moeten zitten.

Wij accepteren uw verzoek tot deelneming alleen als deze is ingediend in de digitale kluis van TenderNed. Als u uw verzoek tot deelneming indient op een andere manier, wordt deze niet in behandeling genomen.

Let op: als de deadline voor het indienen van uw verzoek tot deelneming is verstreken, sluit de digitale kluis. Vanaf dat moment is het niet meer mogelijk om uw documenten aan te leveren of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden op tijd klaar te zetten voor het indienen van uw verzoek tot deelneming. Als er toch onvoorziene problemen ontstaan, kan de helpdesk van TenderNed u mogelijk nog helpen om uw verzoek tot deelneming op de juiste wijze en op tijd in te dienen.

U bent zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van uw verzoek tot deelneming.

Sommige documenten bij uw verzoek tot deelneming moet u ondertekenen. Het is belangrijk dat die documenten ondertekend worden door iemand die daartoe bevoegd is, anders is uw verzoek tot deelneming niet rechtsgeldig. Een bevoegd persoon is iemand die op grond van het KvK-uittreksel bevoegd is om te tekenen voor deze opdracht. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van het verzoek tot deelneming.

Daarnaast moet uw verzoek tot deelneming voldoen aan de voorschriften die wij hebben beschreven in de selectieleidraad en de bijlagen.

Hieronder is te vinden wat de gegadigden moeten bijvoegen.

In te dienen documenten	
Wat	Hoe

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	zie UEA module TenderNed
Uittreksel Handelsregister	Zie paragraaf 3.2.1
Verklaring geen Russische betrokkenheid	Zie paragraaf 3.1.1 en bijlage A
Standaardformat referenties	Zie paragraaf 3.2.3.2 en bijlage B
Standaardformat selectiecriteria	Zie bijlage C
Opgave relevante (Microsoft) certificeringen	
Selectiecriteria	Zie hoofdstuk 4
Certificaten kwaliteitsborging	Zie paragraaf 3.2.3.3
In te dienen documenten, als gegadigde een beroep doet op een ander (paragraaf 3.3)	
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de ander (derde)	Zie paragraaf 3.3 ad b beroep op draagkracht derde(n) ad d combinanten en zie UEA module TenderNed
Uittreksel Handelsregister van de derde	Zie paragraaf 3.3
Concernverklaring	Zie paragraaf 3.3, onderdeel garantstelling concern en bijlage D

De digitale kluis opent niet eerder dan vijftien (15) minuten na de uiterste tijd voor het indienen van verzoeken tot deelneming, op voorwaarde dat er geen storingen zijn. De opening is niet openbaar en u en andere gegadigden zullen hierbij niet aanwezig zijn.

2.7 STORINGEN

Als er sprake is van een aantoonbare storing bij TenderNed waardoor u niet op tijd een verzoek tot deelneming heeft kunnen indienen kunnen wij de sluitingsdatum/-tijdstip verlengen. Dit is een eenzijdig recht van ons en nadrukkelijk geen plicht. Dit kan alleen als de kluis nog niet is geopend.

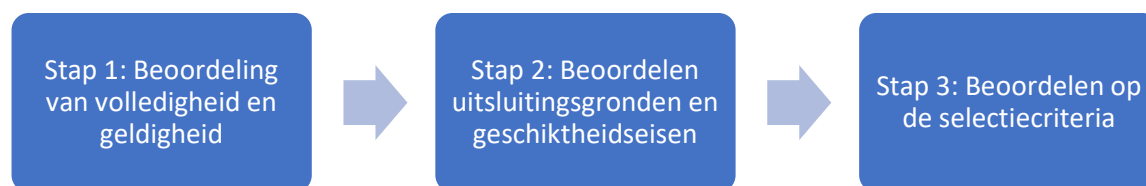
Wij nemen een verzoek tot verlenging van de indieningstermijn alleen in overweging als:

- U aantoont dat u tijdig, uiterlijk binnen vijftien (15) minuten na het sluiten van de kluis, een melding heeft gemaakt van de storing;
- U ons direct per e-mail via inkoop@vfpf.nl - met als onderwerp 'Storing' en verzonden met hoge prioriteit / urgentie – helder en concreet op de hoogte heeft gebracht;
- TenderNed de storing heeft bevestigd.

Als wij besluiten de termijn te verlengen worden alle partijen geïnformeerd. De partijen die al een verzoek tot deelneming hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun verzoek tot deelneming binnen de gestelde termijn te wijzigen.

2.8 BEOORDELINGSPROCEDURE

Er zijn drie stappen in het proces van beoordelen van ingediende verzoeken tot deelneming.



Stap 1 Volledigheid en geldigheid

Eerst wordt vastgesteld of uw verzoek tot deelneming volledig en geldig is. Het verzoek moet alle stukken bevatten die verplicht zijn en onze standaardtekst/formules mag/mogen niet gewijzigd zijn.

Geldig betekent dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig is ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een natte **of** digitale handtekening. Als de documenten zijn ondertekend met een natte handtekening, dient u binnen twee dagen de originele hardcopy aan ons te overleggen, indien wij dit verzoeken.

Als het verzoek tot verzoek tot deelneming onvolledig of ongeldig is, dan wordt deze niet verder beoordeeld, tenzij wij besluiten dat dit een kennelijke omissie is.

U moet een onvoorwaardelijk verzoek tot deelneming indienen. Dat wil zeggen dat uw verzoek tot deelneming geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een verzoek tot deelneming onder voorwaarden en/of voorbehouden zal worden uitgesloten van verdere beoordeling.

Stap 2 Beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u niet aan een geschiktheidseis voldoet of een uitsluitingsgrond op u van toepassing is, dan wordt u uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en wordt het verzoek tot deelneming terzijde gelegd. Tenzij, volgens ons, sprake is van een situatie zoals bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

Stap 3 Beoordelen op de selectiecriteria

Als naar aanleiding van stap 2 is gebleken dat op meer dan vijf (5) gegadigden de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en voldoen aan de geschiktheidseisen, worden deze verzoeken tot deelneming beoordeeld volgens de methode zoals beschreven in hoofdstuk 4.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de verzoeken tot deelneming worden beoordeeld op basis van de ingediende verzoeken tot deelneming. Indien een verzoek tot deelneming bij stappen 1 t/m 3 enkel op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kunnen wij besluiten het verzoek tot deelneming verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de gegadigde die voor selectie in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat een gegadigde niet voldoet, zal deze alsnog ter zijde worden gelegd.

Daarnaast kunnen wij besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

2.9 BESLUITVORMING OMTRENT SELECTIE

Alle betrokken gegadigden krijgen van ons een schriftelijk gemotiveerde uitleg over het selectiebesluit.

U verliest het recht om op te komen tegen het selectiebesluit wanneer wij niet binnen zeven (7) kalenderdagen na de datum van verzending van de kennisgeving waarin het selectiebesluit bekend is gemaakt, een gemotiveerd bezwaar hebben ontvangen. Op dit bezwaar wordt zo spoedig mogelijk door ons gemotiveerd gereageerd. Als u het niet eens bent met de respons moet u ons binnen zeven (7) kalenderdagen na de datum van verzending van dit respons te hebben gedagvaard in kort geding voor de bevoegde burgerlijke rechter van de rechtbank Rotterdam te Rotterdam door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van onze contactpersoon, op straffe van verval van alle rechten.

Indien tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan zullen wij pas tot definitieve selectie overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde kort geding rechter in eerste aanleg.

De definitieve besluitvorming moet worden goedgekeurd door of namens de eindverantwoordelijke.

2.10 INDIENEN BEWIJSMIDDELEN VOORLOPIG GESELECTEERDE GEGADIGDEN

Alle beoogde gegadigden dienen uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na voornemen tot selectie, op verzoek van de aanbestedende dienst alle in de onderstaande tabel vermelde bewijsmiddelen via de berichtenmodule van TenderNed aan te leveren.

Aan te leveren bewijsmiddelen binnen tien (10) werkdagen na voornemen tot selectie, op verzoek van de aanbestedende dienst	
Wat	Hoe
Gedragsverklaring aanbesteden	Zie paragraaf 3.1 Niet ouder dan twee (2) jaar op het moment van aanmelding. Deze is hier aan te vragen.
Verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)	Zie paragraaf 3.1 Niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van aanmelding. Deze is hier aan te vragen.
Bewijs beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Zie paragraaf 3.2.3.1
Certificaten kwaliteitsborging Gegadigde beschikt over een geldige ISO 27001-certificering of gelijkwaardig. Gegadigde beschikt over een geldige ISO/IEC 20000-1 of gelijkwaardig	Zie paragraaf 3.2.3.3
<i>In hoofdstuk 3 staat beschreven welke bewijsmiddelen ten aanzien van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen moeten worden ingediend door derden in geval een beroep wordt gedaan op een derde of wanneer als combinatie wordt ingeschreven.</i>	

2.11 PROCEDURE BIJ ONDUIDELIJKHEDEN

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorg samengesteld.

Als u denkt dat er onduidelijkheden of tegenstrijdigheden staan in (deze lijst is niet limitatief):

- De selectieleidraad;
- De nota van inlichtingen;
- Wijze van beoordelen.

Dan moet u hierover vragen stellen in de nota van inlichtingen of het uiterlijk 5 dagen na het verzenden van de laatste nota van inlichtingen aan ons laten weten. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen deze documenten in rechte op te komen, tenzij wij besluiten dat het niet beantwoorden van een te laat ingediende vraag disproportioneel is.

Als onze reactie op de vraag niet leidt tot aanpassing van de documenten of als deze aanpassing niet juist of onvoldoende is, moet u binnen 24 uur voor de sluitingsdatum voor het indienen van het verzoek tot deelneming een kort geding starten bij de bevoegde rechter en moeten wij hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gesteld met een dagvaarding op ons adres. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen de aanbestedingsdocumenten in rechte op te komen. Als er een kort geding wordt gestart, behouden wij ons het recht voor deze aanbestedingsprocedure op te schorten of in te trekken.

2.12 KLACHTEN AANBESTEDING

Als u een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure en/of tegen onze handelswijze, dan moet u gemotiveerd en onderbouwd aangeven op welke punten/onderdelen van deze aanbesteding u het niet eens bent.

De klachtenregeling aanbesteden is gepubliceerd en te raadplegen op [Klachtenregeling-aanbestedingen-Vervangingsfonds-Participatiefonds.pdf](#)

De klacht kan worden ingediend via inkoop@vfpf.nl , met in de onderwerpregel:

Managed Workplace, Cloud & Security Services

Het indienen van een klacht kan reden zijn voor het opschorten van de aanbestedingsprocedure.

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

In dit hoofdstuk staat beschreven welke uitsluitingsgronden er van toepassing zijn en aan welke geschiktheidseisen u moet voldoen. De geschiktheidseisen bestaan uit eisen aan de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid.

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

U moet in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak tegen u, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

U verklaart in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing zoals in de wettelijke bepalingen van het land waar u bent gevestigd of wanneer op basis van nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat u niet voldoet aan de verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

U moet in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren dat geen sprake is van de situaties zoals genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is door ons aangegeven welke facultatieve uitsluitingsgronden op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de verzoek tot deelneming, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict', en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig geselecteerde gegadigden bewijsstukken volgens artikel 2.89 Aw 2012 aan ons aanleveren:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee (2) jaar op het moment van verzoek tot deelneming. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes (6) maanden op het moment van indiening van het verzoek tot deelneming. Deze is [hier](#) aan te vragen.

U moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van ons overleggen. U moet dus rekening houden met eventuele aanvraagtermijnen van bovenstaande bewijsmiddelen.

Als u gedurende de gehele aanbestedingsprocedure (lees: zowel bij indiening van een verzoek tot deelneming, als bij indiening van een inschrijving), begeleiding krijgt van een adviseur of adviesbureau en deze begeleidt ook concurrerende gegadigden, kan er sprake zijn van belangenverstrengeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van verzoeken tot deelneming. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om te zorgen dat de door u ingeschakelde adviseur of bureau zich aan de regels

houdt. Als wij daarom vragen, moet u kunnen aantonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling. Als u niet op tijd reageert en/of niet voldoende kunt aantonen dat er geen belangenverstrengeling is, kan uw verzoek tot deelneming worden uitgesloten en ongeldig worden verklaard.

3.2.3 VERKLARING GEEN RUSSISCHE BETROKKENHEID (BIJLAGE A)

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

Wij sluiten u uit indien er sprake is van:

- Personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- Rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- Personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor opdrachten waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt als onderaannemer of leverancier.

Wij sluiten u niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Door het invullen van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u te voldoen aan alle geschiktheidseisen. Ook hierbij geldt dat u op verzoek gevraagde bewijsmiddelen binnen tien (10) werkdagen moet overleggen.

3.2.3 UITTREKSEL HANDELSREGISTER: BEROEPSBEVOEGDHEID

U moet bij uw verzoek tot deelneming een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toevoegen. Dit uittreksel mag maximaal zes (6) maanden oud zijn op de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar blijken met betrekking tot degene die de bijlagen, waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, heeft getekend.

Mocht de ondertekenaar op basis van een volmacht tekenbevoegd zijn, dan dient de desbetreffende volmacht ook bij inschrijving te worden ingediend. Uit het uittreksel moet vervolgens blijken dat de persoon die de volmacht heeft afgegeven tekenbevoegd is voor minimaal de inschrijvingssom van deze opdracht.

3.2.3 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

3.2.3.1 BEROEPS/BEDRIJFSAANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING

U moet verzekerd zijn voor aansprakelijkheid door middel van een beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal € 1.500.000 per gebeurtenis en minimaal twee gebeurtenissen/uitkeringen per kalenderjaar.

Als bewijs van verzekering, moeten de voorlopig geselecteerde gegadigden op verzoek binnen tien (10) werkdagen het volgende overleggen:

- Een geldig polisblad van de beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;
- Als het niet mogelijk is een geldig polisblad te overleggen is het voldoende om een geldig verzekeringscertificaat aan te leveren waaruit blijkt dat u verzekerd bent voor het vereiste bedrag.

3.2.3.2 Stabiliteit

Ook moet u een stabiele onderneming zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moeten de voorlopig geselecteerde gegadigden de (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van de onderneming. Van een niet-jaarrekeningplichtige onderneming willen wij een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

3.2.3 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID

3.2.3.1 KERNCOMPETENTIE(S)

Wij eisen dat u over een bepaalde kerncompetentie(s) beschikt. U moet dat bij uw verzoek tot deelneming bewijzen door referentie(s) op te geven met betrekking tot onderstaande kerncompetentie(s). Bij alle referentieopdrachten moet u de organisatie en leiding van de opdracht(en) hebben verzorgd. Ook moet de referentieopdracht in de afgelopen **drie (3) kalenderjaren**, gerekend vanaf de dag van het indienen van uw verzoek tot deelneming, succesvol zijn uitgevoerd. Als u een opdracht indient die nog niet geheel afgerond is, dan mag u alleen de werkzaamheden invullen die u tot nu toe daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

Per kerncompetentie mag maximaal één referentie worden ingediend. Eenzelfde referentie mag worden gebruikt voor beide kerncompetenties, mits uit de referentie duidelijk en ondubbelzinnig blijkt dat aan beide kerncompetenties wordt voldaan. Aan de kerncompetenties worden geen punten toegekend. De beoordeling vindt plaats op basis van voldoet/ voldoet niet.

Kerncompetentie S1.1: Integrale Managed Workplace- en Clouddienstverlening

De Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met het leveren van integrale Managed Workplace- en Clouddiensten, waarbij de Gegadigde verantwoordelijk was voor de regie, organisatie, aansturing en uitvoering van de dienstverlening.

Minimale omvang

- Organisatie van minimaal **150 gebruikers/werkplekken**; en
- Contractwaarde van minimaal **€ 500.000 per jaar**.

Uit de referentie moet blijken

- levering van werkplekdiensten;
- beheer van cloud- en/of Microsoft 365-omgevingen;
- service management en gebruikersondersteuning;
- governance en rapportage richting opdrachtgever;
- integrale verantwoordelijkheid voor de dienstverlening.

Kerncompetentie S1.2: Securitymanagement en Ketenregie binnen integrale ICT-dienstverlening

De Gegadigde heeft aantoonbare ervaring met het leveren van ICT-dienstverlening waarbij de Gegadigde eindverantwoordelijk was voor de beveiliging, continuïteit en regie op meerdere technologie- en/of dienstverleningpartners.

Minimale omvang

- Organisatie van minimaal 150 gebruikers/werkplekken; en
- Minimaal twee betrokken dienstverleners/onderaannemers of technologiepartners binnen de dienstverlening.

Uit de referentie moet blijken

- integrale securityverantwoordelijkheid;
- securitymonitoring, SIEM/SOC-dienstverlening of aantoonbare samenwerking met een securitypartner;
- ketenregie en leveranciersmanagement;
- vulnerability- en patchmanagement;
- rapportage over beveiliging en continuïteit;
- aanspreekpunt voor opdrachtgever ten aanzien van de volledige dienstverlening.

Enkel een bevestigend antwoord is niet voldoende; u moet elk onderdeel motiveren en voorzien van een goede onderbouwing waaruit onomstotelijk is af te leiden dat hetgeen u stelt juist is en kan worden geverifieerd.

Om aan te tonen dat u de kerncompetentie(s) bezit, moet u de genoemde referentie(s), volgens het standaardformat (bijlage B), bij uw verzoek tot deelneming voegen. Uit de referentie(s) moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken. Wij behouden ons recht om zonder tussenkomst en/of toestemming van u de juistheid van een referentie te verifiëren.

3.2.3.1 KWALITEITSBORING

Gegadigde beschikt over een geldig ISO/IEC 27001-certificaat of gelijkwaardig bewijs van informatiebeveiligingsmanagement.

Gegadigde beschikt daarnaast over een geldig ISO/IEC 20000-1-certificaat of toont met gelijkwaardige, verifieerbare bewijsmiddelen aan dat een passend servicemanagementsysteem aantoonbaar is ingericht, wordt toegepast, periodiek wordt getoetst en continu wordt verbeterd. Het ontbreken van een formeel certificaat leidt niet tot uitsluiting indien uit de overgelegde bewijsmiddelen blijkt dat een gelijkwaardig niveau van kwaliteitsborging wordt bereikt.

Als gegadigde niet over één of beide certificaten beschikt, kan gegadigde een gelijkwaardig certificaat, kwaliteitsborgingssysteem of ander gelijkwaardig bewijs overleggen. Uit dit bewijs moet blijken dat gegadigde beschikt over aantoonbaar ingerichte, beheerste en periodiek getoetste processen voor informatiebeveiliging en ICT-servicemanagement die passend zijn voor de aard en omvang van deze opdracht.

De voorlopig geselecteerde gegadigden moeten de bewijsstukken op verzoek binnen tien werkdagen aanleveren.

3.3 BEROEP OP EEN ANDER

U kan op de volgende manier deelnemen:

- a. Zelfstandig – hiervoor gelden geen aanvullende eisen. Zie voor de in te dienen documenten paragraaf 2.6.
- b. Met een beroep op de draagkracht van Derden - In dit geval moet u deel II C van het UEA met 'ja' beantwoorden en verplicht ook een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van iedere derde aanleveren.
- c. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht - In dit geval moet u deel II D van het UEA met 'ja' beantwoorden. Er zijn geen verdere acties vereist. Het is verplicht om bij het verzoek tot deelneming al te vermelden of en met welke onderaannemers wordt samengewerkt.
- d. Als Combinatie - In dit geval moet gegadigde deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' beantwoorden en moet iedere combinant een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK aanleveren.

AD B: BEROEP OP DRAAGKRACHT VAN DERDE(N)

U kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) voor de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moedervennootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.

- Indien u een beroep doet op een derde moet u zowel inhoudelijk als contractueel in uw verzoek tot deelneming aantonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van

deze derde. Ook moet deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk verrichten.

- Als u zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag u referentieprojecten van deze derde indienen alsof het uw eigen referentieprojecten zijn.
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde moet voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor u een beroep op haar doet. Deze derde moet zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten.
- Wanneer de inschrijver voor het aantonen van zijn technische of beroepsbekwaamheid beroep doet op de draagkracht van een derde partij, zijn de geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging eveneens van toepassing op die derde. De inschrijver dient de bijbehorende bewijsstukken voor deze derde bij inschrijving aan te leveren.
- Als bewijs worden van de voorlopig geselecteerde gegadigden op aanvraag binnen tien (10) werkdagen de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan ons te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
 - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van verzoek tot deelneming.
 - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van verzoek tot deelneming.
 - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.
- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een verzoek tot deelneming indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor u; u mag niet (ook) deelnemen als derde waarbij de gegadigde een beroep op uw draagkracht doet. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandige gegadigde heeft aangemeld, zal het verzoek tot deelneming van de derde als zelfstandige gegadigde worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

AD C: ONDERAANNEMERS WAAROP GEEN BEROEP WORDT GEDAAN ALS DERDE

Gegadigden kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.

- Voor onderaannemers die alleen zullen worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) moet u in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgeven welke onderaannemers het zijn en daarbij vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de verzoek tot deelneming kunnen niet zonder nadrukkelijke toestemming van ons worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende gegadigden optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een concern kunnen, indien door u gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

AD D: COMBINATIE

U kunt ook als combinatie deelnemen.

- Binnen de combinatie moet één contactpersoon worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder moet gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid beschikken en gemachtigd zijn om namens de combinatie op te treden.
- Elke gegadigde aan de combinatie moet zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig invullen en deze rechtsgeldig ondertekenen.
- Indien een verzoek tot deelneming gedaan wordt als combinatie, moet in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord worden met 'ja'.
- De combinatie moet als geheel voldoen aan de geschiktheidseisen.

De gegadigden welke aan een combinatie deelnemen mogen niet als gegadigde van een andere combinatie, een derde of zelfstandig deelnemen. Als blijkt dat een gegadigde zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een gegadigde ook een verzoek tot deelneming als derde (zoals bedoeld onder b) heeft ingediend, de verzoek tot deelneming van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;
- Als een gegadigde ook zelfstandig een verzoek tot deelneming heeft ingediend, de zelfstandige verzoek tot deelneming van de gegadigde van de aanbesteding wordt uitgesloten;
- Als een gegadigde een verzoek tot deelneming heeft ingediend met meerdere combinaties, worden de betreffende combinaties verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zullen wij dit door middel van een loting bepalen. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

3.2.3 CONCERN / HOLDING / DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN

Met een concern wordt bedoeld: een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd met (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van u ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over u uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de gegadigde. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als

u (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen u en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake als de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van u.

- Van een concern mogen meerdere ondernemingen een verzoek tot deelneming indienen. U moet bij verzoek tot deelneming aantonen dat u uw verzoek tot deelneming onafhankelijk van elkaar hebt opgesteld en dat daarbij de vertrouwelijkheid is geborgd. Kan dit niet door één van de betreffende gegadigden worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende gegadigden.
- U moet in het verzoek tot deelnemingsbrief bij uw verzoek tot deelneming verklaren:
 - onderdeel uit te maken van het concern;
 - het verzoek tot deelneming geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld;
 - inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen.
- Wij kunnen op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele verzoeken tot deelneming zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

Garantstelling concern

Als u een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en hierboven inzake beroep op derden.

U moet de concernverklaring zoals bijgevoegd als bijlage D bij uw verzoek tot deelneming toevoegen. In de concernverklaring verklaart uw moedermaatschappij dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit uw rechtshandelingen voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van uw bedrijf.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en u geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft bijlage D niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als u een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

3.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (via het TenderNed invultool) verklaart u (en derde) dat u voldoet aan alle eisen zoals uiteengezet in deze selectieleidraad en bijlagen, evenals in de eventuele toevoegingen en toelichtingen in de nota('s) van inlichtingen. Deze verklaring moet worden ondertekend door een vertegenwoordiger die bevoegd is volgens het Handelsregister.

4 SELECTIECRITERIA EN BEOORDELING

Als meer dan vijf (5) geschikte gegadigden zich hebben aangemeld, worden de geschikte verzoeken tot deelneming beoordeeld en gerangschikt op basis van selectiecriteria.

De volgende selectiecriteria worden gehanteerd met de daarbij te behalen aantal punten:

	Selectiecriteria	Te behalen punten
S2	Selectiecriteria	100
Totaal		100

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

#	Criterium	Gewicht	Maximale Score
S2.1	Governance, samenwerking en integrale verantwoordelijkheid	25%	25 punten
S2.2	Beheerste transitie	25%	25 punten
S2.3	Proactief lifecycle- en securitymanagement	20%	20 punten
S2.4	Digitale autonomie, digitale soevereiniteit en beheersing van leveranciersafhankelijkheid	30%	30 punten

Als meer dan vijf geschikte gegadigden zich aanmelden, beoordeelt VFPf de geschikte verzoeken tot deelneming op basis van de selectiecriteria S2.1 tot en met S2.4.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Iedere beoordelaar beoordeelt de beantwoording eerst individueel aan de hand van het betreffende selectiecriterium, de daarbij genoemde beoordelingsaspecten en de beoordelingsschaal. Daarna stelt de beoordelingscommissie per selectiecriterium in consensus één score vast.

Per selectiecriterium wordt een score toegekend van 0, 2, 4, 6, 8 of 10. De toegekende score wordt omgerekend naar een gewogen score op basis van het gewicht van het betreffende selectiecriterium.

Score	Beoordelingslijn
0	Niet beantwoord, niet relevant of niet beoordeelbaar.
2	Zeer algemeen, vooral standaardtekst of marketing, nauwelijks aantoonbaar.
4	Herkenbare aanpak, maar beperkt concreet, beperkt onderbouwd of onvoldoende toegespitst op vergelijkbare dienstverlening.
6	Logische en toepasbare aanpak met voldoende aandacht voor rollen, risico's, sturing en uitvoerbaarheid.

8	Sterke en volwassen aanpak, concreet onderbouwd met methodiek, ervaring, voorbeelden en aantoonbare resultaten.
10	Onderscheidende aanpak, zeer concreet, aantoonbaar effectief, bestuurlijk bruikbaar en goed toepasbaar op een vergelijkbare regiecontext.

De beoordelingsaspecten binnen een selectiecriterium zijn niet afzonderlijk gewogen. Zij worden in samenhang beoordeeld en leiden gezamenlijk tot één integrale score per selectiecriterium.

De som van de gewogen scores bepaalt de rangorde van de gegadigden. De vijf gegadigden met de hoogste totaalscore worden uitgenodigd tot het indienen van een inschrijving.

Indien meerdere gegadigden op de grens van het aantal uit te nodigen gegadigden een gelijke totaalscore behalen, gaat de gegadigde met de hoogste score op S2.4 voor. Indien daarna nog sprake is van een gelijke score, wordt achtereenvolgens gekeken naar de score op S2.2, S2.3 en S2.1. Indien ook daarna geen onderscheid kan worden gemaakt, vindt loting plaats tussen de betrokken gegadigden.

VfPf kent aan S2.4 het hoogste gewicht toe, omdat digitale autonomie, digitale soevereiniteit en beheersing van leveranciersafhankelijkheden strategische thema's zijn voor de toekomstige ICT-dienstverlening. VfPf wil in de inschrijvingsfase partijen uitnodigen die aantoonbaar beschikken over volwassenheid, ervaring en methodisch vermogen om deze thema's concreet, realistisch en uitvoerbaar te vertalen naar cloud-, tenant-, security-, keten- en exitvraagstukken.

De gewogen score per selectiecriterium wordt berekend volgens de formule: $\text{toegekende score} / 10 \times \text{maximaal aantal punten voor het betreffende selectiecriterium}$.

Indien de beantwoording het maximum aantal pagina's overschrijdt, beoordeelt VfPf uitsluitend de eerste 2 pagina's van de beantwoording van het betreffende selectiecriterium. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

Doel van het criterium

VfPf wil vaststellen in welke mate gegadigde beschikt over een volwassen en aantoonbaar werkend governance- en samenwerkingsmodel voor integrale ICT-dienstverlening. Daarbij gaat het om de wijze waarop gegadigde samenwerking, sturing, aanspreekbaarheid, ketenregie en continue verbetering organiseert bij vergelijkbare opdrachten.

In deze selectiefase vraagt VfPf nog niet om een uitgewerkt governance-model voor de toekomstige VfPf-dienstverlening. De beoordeling richt zich op de volwassenheid van de gegadigde, de gehanteerde werkwijze, de aantoonbaarheid van het model en de toepasbaarheid daarvan op vergelijkbare omgevingen.

Gegadigde beschrijft op maximaal 2 pagina's hoe hij governance, samenwerking en integrale verantwoordelijkheid heeft ingericht en toepast bij vergelijkbare dienstverlening waarbij er aantoonbare ervaring is met organisaties waarin de opdrachtgever een regierol vervult

De beschrijving gaat ten minste in op:

- de wijze waarop gegadigde governance inricht op strategisch, tactisch en operationeel niveau;
- de wijze waarop overlegstructuren, rapportages, besluitvorming en escalatieprocessen worden ingericht;
- de wijze waarop gegadigde samenwerking organiseert met opdrachtgever, interne stakeholders, ketenpartners, onderaannemers en technologiepartners;
- de wijze waarop gegadigde integraal aanspreekbaar blijft op de totale dienstverlening, ook wanneer onderdelen door derden worden geleverd;
- de wijze waarop prestaties, risico's, afhankelijkheden, verbeteracties en innovatie structureel worden gestuurd;
- de wijze waarop verantwoordelijkheden, eigenaarschap en aanspreekbaarheid binnen de dienstverlening worden geborgd;
- één praktijkvoorbeeld waaruit blijkt hoe gegadigde governance, samenwerking en integrale verantwoordelijkheid aantoonbaar effectief heeft ingericht bij een vergelijkbare opdracht.

De beoordeling vindt plaats op de mate waarin de beantwoording aantoont dat gegadigde beschikt over een volwassen, werkbaar en aantoonbaar effectief governance- en samenwerkingsmodel.

Beoordelingsaspect	Toelichting
Governance-volwassenheid	Is duidelijk hoe gegadigde sturing organiseert op strategisch, tactisch en operationeel niveau?
Integrale aanspreekbaarheid	Laat gegadigde zien hoe hij eindverantwoordelijkheid neemt voor de totale dienstverlening, inclusief ketenpartners en onderaannemers?
Samenwerking en regie	Is duidelijk hoe opdrachtgever, stakeholders en leveranciers worden betrokken en aangestuurd?
Prestatie- en risicosturing	Is duidelijk hoe prestaties, risico's, escalaties, verbeteracties en innovatie structureel worden bewaakt?

Aantoonbaarheid	Onderbouwt gegadigde de aanpak met ervaring, voorbeelden, rapportages of aantoonbare resultaten?
-----------------	--

De beoordelingsaspecten zijn niet afzonderlijk gewogen. Zij worden in samenhang beoordeeld en leiden gezamenlijk tot één integrale score voor dit selectie criterium

4.3 S2.2 BEHEERSTE TRANSITIE

VfPf wil vaststellen in welke mate gegadigde beschikt over kennis, ervaring en een aantoonbare aanpak voor het gecontroleerd overnemen, inrichten en stabiliseren van ICT-dienstverlening in een bestaande omgeving.

In deze selectiefase vraagt VfPf nog niet om een uitgewerkt transitieplan voor de VfPf-omgeving. De beoordeling richt zich op de volwassenheid van de transitieaanpak van gegadigde, de beheersing van risico's en de aantoonbare ervaring met vergelijkbare trajecten.

Gegadigde beschrijft op maximaal 2 pagina's hoe hij transities van bestaande ICT-, werkplek-, cloud- en securitydiensten naar nieuwe dienstverlening beheerst uitvoert.

De beschrijving gaat ten minste in op:

- de standaardfasering en projectmethodiek die gegadigde hanteert bij overname en transitie van dienstverlening;
- de wijze waarop gegadigde inventarisatie, documentatie, kennisoverdracht en due diligence organiseert;
- de wijze waarop gegadigde continuïteit van dienstverlening borgt tijdens de overgangsperiode;
- de aanpak voor risico-, issue-, afhankelijkheden- en wijzigingsmanagement tijdens de transitie;
- de wijze waarop acceptatiecriteria, go/no-go-momenten, overdracht naar beheer en stabilisatie worden ingericht;
- de samenwerking met opdrachtgever, huidige dienstverlener, ketenpartners en interne stakeholders;
- de wijze waarop gegadigde de impact van de transitie op eindgebruikers beheerst, inclusief tijdige en begrijpelijke communicatie, verwachttingsmanagement, begeleiding bij veranderingen en passende ondersteuning, zodat gebruikers gedurende de overgangsperiode geïnformeerd blijven;
- één praktijkvoorbeeld waaruit blijkt hoe gegadigde een vergelijkbare transitie beheerst heeft uitgevoerd.

Beoordelingsaspect	Toelichting
Transitieaanpak en fasering	Is duidelijk hoe gegadigde transities gestructureerd voorbereidt, uitvoert, beheerst en afrondt?
Inventarisatie en kennisoverdracht	Laat gegadigde zien hoe hij grip krijgt op de bestaande omgeving, documentatie, afhankelijkheden, toegangen en beheerafspraken?
Continuïteitsborging	Is duidelijk hoe gegadigde verstoring van gebruikers, processen en ketendienstverlening tijdens de transitie voorkomt of beperkt?
Eindgebruiker en communicatie	Is duidelijk hoe gegadigde de impact op eindgebruikers beheerst, inclusief communicatie, verwachttingsmanagement, gebruikersbegeleiding en ondersteuning, zodat gebruikers gedurende de transitie geïnformeerd blijven?

Risico- en afhankelijkhedenmanagement	Laat gegadigde zien hoe risico's, issues, afhankelijkheden, documentatiegebreken en overdrachtsproblemen tijdig worden gesignaleerd en beheerst?
Acceptatie en stabilisatie	Is duidelijk hoe gegadigde werkt met acceptatiecriteria, go/no-go-momenten, overdracht naar beheer en stabilisatie na ingebruikname?
Samenwerking met betrokken partijen	Is duidelijk hoe gegadigde samenwerkt met opdrachtgever, huidige dienstverlener, ketenpartners, securitypartner en interne stakeholders?
Aantoonbaarheid	Onderbouwt gegadigde de aanpak met ervaring, praktijkvoorbeelden, templates, lessons learned of aantoonbare resultaten uit vergelijkbare transitie's?

De beoordelingsaspecten zijn niet afzonderlijk gewogen. Zij worden in samenhang beoordeeld en leiden gezamenlijk tot één integrale score voor dit selectiecriterium

4.4 S2.3 PROACTIEF LIFECYCLE- EN SECURITYMANAGEMENT

Doel van het criterium

VfPf wil vaststellen in welke mate gegadigde beschikt over een volwassen, proactieve en risicogestuurde aanpak voor lifecyclemanagement en informatiebeveiliging binnen integrale ICT-dienstverlening. Daarbij gaat het om de wijze waarop gegadigde continuïteit, compliance, veiligheid en toekomstbestendigheid structureel borgt.

In deze selectiefase vraagt VfPf nog niet om een uitgewerkt lifecycle- of securityplan voor de toekomstige VfPf-omgeving. De beoordeling richt zich op de volwassenheid van de gegadigde, de gehanteerde methodiek, de aantoonbaarheid van de aanpak en de toepasbaarheid daarvan op vergelijkbare omgevingen.

Gegadigde beschrijft op maximaal 2 pagina's hoe hij lifecyclemanagement en securitymanagement proactief organiseert en heeft ingericht binnen vergelijkbare Managed Workplace, Cloud- en Securitydiensten.

De beschrijving gaat ten minste in op:

- de wijze waarop gegadigde lifecyclemanagement inricht voor hardware, software, cloudcomponenten, platformdiensten, beheer tooling en securitycomponenten;
- de wijze waarop gegadigde patchmanagement, vulnerabilitymanagement, securitymonitoring en opvolging van bevindingen organiseert;
- de wijze waarop gegadigde beveiligingsrisico's, kwetsbaarheden, end-of-life risico's en continuïteitsrisico's vroegtijdig identificeert, prioriteert en mitigeert;
- de wijze waarop gegadigde ontwikkelingen in wet- en regelgeving, normenkaders en dreigingsbeelden vertaalt naar de dienstverlening;
- de wijze waarop gegadigde rapportage, overleg, verbeteracties en escalatie organiseert rond lifecycle, security en continuïteit;
- de wijze waarop gegadigde opdrachtgever en ketenpartners betreft bij risicoacceptatie, prioritering en besluitvorming;
- één praktijkvoorbeeld waaruit blijkt hoe gegadigde lifecycle- en securitymanagement aantoonbaar effectief heeft ingericht bij een vergelijkbare opdracht.

Beoordeling

De beoordeling vindt plaats op de mate waarin de beantwoording aantoont dat gegadigde beschikt over een volwassen, proactieve en aantoonbaar effectieve aanpak voor lifecycle- en securitymanagement.

Beoordelingsaspect	Toelichting
Lifecycle-volwassenheid	Is duidelijk hoe gegadigde grip houdt op hardware, software, cloudcomponenten, platformdiensten, beheer tooling en securitycomponenten?

Security-volwassenheid	Laat gegadigde zien hoe patchmanagement, vulnerabilitymanagement, securitymonitoring en opvolging van bevindingen structureel zijn ingericht?
Proactieve signalering	Is duidelijk hoe gegadigde kwetsbaarheden, end-of-life-risico's, configuratierisico's, continuïteitsrisico's en verbeterpunten vroegtijdig signaleert?
Risicogestuurde prioritering	Laat gegadigde zien hoe prioriteiten worden bepaald op basis van impact, dreiging, continuïteit, compliance en gebruikersbelang?
Vertaling van ontwikkelingen	Is duidelijk hoe gegadigde relevante ontwikkelingen in wetgeving, normenkaders, technologie en dreigingsbeelden vertaalt naar concrete keuzes voor lifecycle- en securitymanagement, bijvoorbeeld rond post-quantum cryptografie, quantum-safe cryptography, Zero Trust, logging, monitoring en kwetsbaarhedenbeheer?
Rapportage en verbetercyclus	Laat gegadigde zien hoe rapportages leiden tot inzicht, besluitvorming, opvolging, escalatie en aantoonbare verbetering?
Betrokkenheid van opdrachtgever en ketenpartners	Is duidelijk hoe gegadigde opdrachtgever en ketenpartners betreft bij risicoacceptatie, prioritering, maatregelen en besluitvorming?
Aantoonbaarheid	Onderbouwt gegadigde de aanpak met ervaring, voorbeelden, tooling, rapportages, certificeringen of aantoonbare resultaten?

De beoordelingsaspecten zijn niet afzonderlijk gewogen. Zij worden in samenhang beoordeeld en leiden gezamenlijk tot één integrale score voor dit selectiecriterium

4.5 S2.4 DIGITALE AUTONOMIE, DIGITALE SOEVEREINITEIT EN BEHEERSING VAN LEVERANCIERSAFHANKELIJKHEID

Doel van het criterium

VfPf wil vaststellen in welke mate gegadigde beschikt over kennis, ervaring en een aantoonbare aanpak om publieke of gereguleerde organisaties te ondersteunen bij het vergroten van digitale autonomie en het beheersen van leveranciersafhankelijkheden.

In deze selectiefase vraagt VfPf nog niet om een uitgewerkt routeplan voor de toekomstige VfPf-omgeving. De beoordeling richt zich op de volwassenheid van de gegadigde, de gehanteerde methodiek, de aantoonbaarheid van de aanpak en de toepasbaarheid daarvan op vergelijkbare omgevingen.

Gegadigde beschrijft op maximaal 2 pagina's hoe hij organisaties ondersteunt bij het stapsgewijs vergroten van digitale autonomie en het beperken van ongewenste leveranciersafhankelijkheden.

De beschrijving gaat ten minste in op:

- de wijze waarop gegadigde afhankelijkheden analyseert van cloudplatformen, M365, Azure, identity, werkplek, security tooling, logging, back-up, beheerplatformen en SaaS-ketens;
- de wijze waarop gegadigde risico's beoordeelt rond datalocatie, jurisdictie, toegang tot data en metadata, continuïteit, exitbaarheid en overstapbaarheid;
- de methodiek waarmee gegadigde scenario's opstelt voor beperking van leveranciersafhankelijkheid, inclusief kosten, risico's, baten, randvoorwaarden en impact op gebruikers;
- de wijze waarop gegadigde portabiliteit, interoperabiliteit, open standaarden, gebruik van open source, kennisoverdracht en overdraagbaarheid betreft in advisering en dienstverlening;
- de wijze waarop gegadigde digitale autonomie en digitale soevereiniteit vertaalt naar een strategische visie die past bij een zelfstandig bestuursorgaan met publieke taken, en deze visie borgt in governance, lifecyclemanagement, rapportage en strategisch leveranciersmanagement
- één praktijkvoorbeeld waaruit blijkt hoe gegadigde een vergelijkbare organisatie heeft ondersteund of op dit moment ondersteunt bij het beheersen of verminderen van leveranciersafhankelijkheid.

Beoordelingsaspect	Toelichting
Strategisch begrip	Begrijpt gegadigde het belang van digitale autonomie en soevereiniteit voor publieke organisaties?
Realiteitswaarde	Vermijdt gegadigde ideologische of generieke uitspraken en laat hij zien hoe keuzes praktisch uitvoerbaar worden gemaakt?
Afhankelijkheidsanalyse	Laat gegadigde zien hoe afhankelijkheden van cloud, tenant, identity, security tooling, beheerplatformen en SaaS-ketens worden geanalyseerd?
Risicobeheersing	Is duidelijk hoe gegadigde risico's rond jurisdictie, datalocatie, metadata, toegang, continuïteit en exitbaarheid beoordeelt?

Portabiliteit en exit	Is duidelijk hoe gegadigde stuurt op overdraagbaarheid, open standaarden, documentatie en migratiemogelijkheden?
Borging in dienstverlening	Is duidelijk hoe dit onderwerp wordt geborgd in governance, lifecyclemanagement, rapportage en strategisch overleg?
Aantoonbaarheid	Onderbouwt gegadigde dit met ervaring, voorbeelden, methodiek of resultaten bij vergelijkbare organisaties?

De beoordelingsaspecten zijn niet afzonderlijk gewogen. Zij worden in samenhang beoordeeld en leiden gezamenlijk tot één integrale score voor dit selectiecriterium