



## Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

Beschrijvend document voor de aanbesteding van ICT-dienstverlening	
ten behoeve van	
Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)	
Contactpersoon	mr. G.C. Kooijman
Datum	26 januari 2016
Kenmerk	ICTDIENSTVERLENING-2016.01.26-CIZ-GCK
Versie	1.0
Status	Definitief
LET OP!	<b>Op <u>maandag 1 februari 2016 om 13.30 uur</u> vindt de Marktbijeenkomst plaats op het kantoor van CIZ te Utrecht. U dient zich <u>voor vrijdag 29 januari 2015 12.00 uur</u> aan te melden op <a href="mailto:aanbesteden@ciz.nl">aanbesteden@ciz.nl</a></b>

## Inhoudsopgave

1.	Algemeen.....	8
1.1.	Opbouw Beschrijvend document.....	8
1.2.	De Aanbestedende Dienst.....	8
1.2.1.	Organisatie CIZ.....	8
1.2.2.	Waar wij in geloven.....	8
1.2.3.	Ketenpartners.....	9
1.2.4.	Bestuur, afdelingen, CIO Afdeling, personeel en locaties.....	11
1.2.5.	Websites.....	12
1.3.	De Opdracht en de projectdoelstellingen.....	12
1.3.1.	Het doel van de aanbesteding.....	12
1.3.2.	Projectdoelstellingen.....	13
1.3.3.	Opdracht.....	13
1.3.4.	Randvoorwaarden.....	22
1.3.5.	Motivering van de scope.....	23
1.4.	ICT-dienstverlening bij het CIZ.....	24
1.4.1.	Huidige situatie ICT.....	24
1.4.2.	Beoogde situatie ICT.....	30
1.5.	Contactpersoon.....	35
1.6.	Wijze van Indiening Inschrijvingen.....	35
1.7.	Opening Inschrijvingen.....	36
2.	De aanbestedingsprocedure.....	37
2.1.	De aanbestedingsprocedure.....	37
2.1.1.	Best Value Procurement.....	37
2.1.2.	Toepasselijke regelgeving.....	38
2.1.3.	Openbare aanbesteding.....	38
2.2.	De planning van de aanbesteding.....	39
2.3.	Tegenstrijdigheden en bezwaren.....	39
2.4.	Klachtenregeling.....	40
2.5.	Contractvoorwaarden.....	40
2.6.	Informatieverstrekking.....	40
2.6.1.	Voorlichting BVP.....	40
2.6.2.	Inlichtingen.....	41
2.7.	Formele eisen ten aanzien van de Inschrijving.....	42
2.7.1.	Voorschriften voor het indienen van Inschrijvingen.....	42
2.7.2.	Overige voorwaarden.....	44
2.8.	Beslissing Beoogd ICT-dienstverlener.....	46

Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

2.9.	De gunningsbeslissing .....	46
2.10.	Gunning .....	46
3.	Eigen verklaring .....	47
3.1.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen .....	47
3.1.1.	Identificatiegegevens en Uitsluitingsgronden .....	48
3.1.2.	Financieel economische draagkracht.....	48
3.1.3.	Beroepsbevoegdheid .....	48
3.2.	Combinatie .....	48
3.3.	Beroep op derden .....	49
3.4.	Holding of moedermaatschappij.....	49
4.	Inschrijving .....	51
4.1.	Inleiding .....	51
4.2.	In te dienen documenten inzake prijs .....	51
4.2.1.	Prijsformulier.....	51
4.2.2.	Financiële onderbouwing Kansendossier.....	52
4.3.	In te dienen documenten inzake kwaliteit .....	53
4.3.1.	Prestatieonderbouwing .....	53
4.3.2.	Risicodossier .....	54
4.3.3.	Kansendossier .....	54
4.3.4.	Functieprofielen .....	55
5.	Beoordeling Inschrijvingen .....	56
5.1.	Beoordelingsprocedure .....	56
5.2.	Organisatie van de beoordeling .....	56
5.3.	Uitwerking stappen beoordeling.....	57
5.3.1.	Stap 1: Geschiktheidseisen en minimumeisen .....	57
5.3.2.	Stap 2: Plafondprijs.....	57
5.3.3.	Stap 3: Kwaliteitscriteria.....	57
5.3.4.	Stap 4: interviews.....	58
5.3.5.	Stap 5: Economisch meest voordelige Inschrijving .....	59
5.3.6.	Stap 6: Verificatiefase .....	60
5.3.7.	Stap 7: Concretiseringsfase.....	60
6.	Gunning.....	62
6.1.	De Overeenkomst.....	62
7.	Bijlage A1: Leeswijzer Bijlagen .....	63

## Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document wordt het volgende verstaan onder:

Aanbestedende dienst	Zie Opdrachtgever.
Aanbestedingscommissie	De personen die namens de Aanbestedende dienst het Beschrijvend document opstellen, de ontvangen Inschrijvingen beoordelen en advies uitbrengen aan het tot het gunningbesluit bevoegde gezag.
Aanbestedingsdocumenten	De documenten die in deze aanbesteding door Opdrachtgever zijn gepubliceerd en verspreid, zoals onder meer het Beschrijvend document en de bijbehorende Nota van Inlichtingen.
Aanbestedingswet 2012 (Aw)	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Beoordelingscommissie	Onderdeel van de Aanbestedingscommissie: de personen die namens de Aanbestedende dienst de ontvangen Inschrijvingen beoordelen en advies uitbrengen aan het tot het gunningbesluit bevoegde gezag.
Beoogd ICT-dienstverlener	De Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan. Met die Inschrijver wordt de zogenaamde Concretiseringsfase doorlopen.
Beschrijvend document	Dit document, inclusief de opgenomen bijlagen, van Opdrachtgever waarin de gevraagde dienstverlening, de Opdrachtgever, de te volgen aanbestedingsprocedure, de Geschiktheid eisen en Gunningscriteria en de wijze van beoordeling van Inschrijvingen wordt beschreven en toegelicht. Op basis van dit document worden Potentiële inschrijvers uitgenodigd om een Inschrijving te doen.
Combinant	Lid van een Combinatie.
Combinatie	Een samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de nakoming van de verbintenis(sen) jegens de Aanbestedende dienst voortvloeiende uit/samenhangende met de Opdracht.
Concretiseringsfase	De fase na bekendmaking van de hoogst scorende Inschrijver, waarin deze Beoogd ICT-dienstverlener gedurende vier tot zes weken zijn Inschrijving uitwerkt tot een gedetailleerd Plan van Aanpak.

Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

Contactpersoon	mr. G.C. Kooijman, Senior Inkoper: <a href="mailto:aanbesteden@ciz.nl">aanbesteden@ciz.nl</a>
Eigen verklaring	De eigen verklaring zoals bedoeld in artikel 1.19 Aw. Deze dient door een Inschrijver ingevuld en ondertekend bij de Inschrijving te worden gevoegd.
Eisen	Zie 'Geschiktheidseisen'.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring zoals bedoeld in artikel 4.1 e.v. Aw. Deze dient de Beoogd ICT-dienstverlener tijdens de verificatiefase in te dienen.
Geschiktheidseisen	Eisen van kwalitatieve aard waaraan de Inschrijver moet voldoen om voor gunning van de Opdracht in aanmerking te kunnen komen. Het gaat hierbij om eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht enerzijds en technische en/of beroepsbekwaamheid anderzijds.
Gunningscriteria	Criteria, als gesteld in het Beschrijvend document, op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te bepalen welke Inschrijving de economisch meest voordelige is.
Inschrijfprijs	Het totale bedrag van alle diensten zoals door Inschrijver wordt aangeboden aan het CIZ over de duur van 5 jaar inclusief BTW en inclusief de transitiekosten.
Inschrijver	Een Ondernemer die op basis van de voorwaarden vermeld in het Beschrijvend document een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	De documenten welke de Inschrijver heeft ingediend bij de Aanbestedende dienst in het kader van de deze aanbesteding, bestaande uit alle verplicht in te dienen documenten overeenkomstig het gestelde in het Beschrijvend Document en eventueel later op verzoek van de Aanbestedende dienst in te dienen documenten.
Kansendossier	Het door Inschrijver ingediende dossier met geïdentificeerde kansen voor de Opdracht.
Marktconform	Hetgeen in overeenstemming is met de markt of het marktmechanisme; conform het marktprijzensysteem met reële prijzen die realistisch en realiseerbaar zijn.

Nota van Inlichtingen	Document waarin de door Potentiële Inschrijvers of andere belangstellenden gestelde vragen geanonimiseerd samen met de door de Aanbestedende dienst daarop gegeven antwoorden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van en/of aanvullingen op het Beschrijvend document. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten.
Onderaannemer	Een leverancier of dienstverlener die in Opdracht van Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de Opdracht uitvoert.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener als bedoeld in artikel 1.1. Aw.
Opdracht	De overheidsopdracht die door middel van deze aanbesteding wordt aanbesteed.
Opdrachtgever	CIZ: Centrum indicatiestelling zorg, Zelfstandig bestuursorgaan.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding een Overeenkomst voor de Opdracht aangaat.
Overeenkomst	De overeenkomst die opgesteld zal worden in de Concretiseringsfase, binnen de kader van de meest actuele Rijksinkoopvoorwaarden zal worden gesloten op basis van deze aanbesteding.
Plafondprijs	Het maximale bedrag wat het CIZ vastgesteld heeft voor de levering van het gevraagde in scope voor de duur van 5 jaar inclusief BTW en inclusief de transitiekosten.
Plan van aanpak	De gedurende de Concretiseringsfase door de beoogde Opdrachtnemer op te stellen uitwerking van de uit te voeren Opdracht in detail, waarin de beoogde Opdrachtnemer aangeeft hoe hij het door hem beloofde resultaat zal bereiken.
Potentiële inschrijver	Een Ondernemer die het Beschrijvend document en de eventuele Nota van Inlichtingen behorende bij deze aanbesteding heeft gedownload.

Prestatieonderbouwing	Het document waarin Inschrijver aangeeft waarom hij in staat is de projectdoelstellingen voor onderhavige Opdracht te realiseren, onderbouwd met verifieerbare uitvoeringsinformatie.
Risicodossier	Het door Inschrijver ingediende dossier met geïdentificeerde risico's voor de Opdracht met bijbehorende maatregelen ter beheersing (mitigeren) van de risico's.
Sleutelfunctionaris	Functionaris van Opdrachtnemer die een belangrijke functie vervult in de dagelijkse uitvoering van de Opdracht en die daadwerkelijk wordt ingezet voor het uitvoeren van de Opdracht.
Standaardformulier	Formulier in de vorm van een verplicht voorgeschreven format, in te vullen door Potentiële inschrijver, bijgevoegd als bijlage bij dit Beschrijvend document of respectievelijk de Nota van Inlichtingen.
Te selecteren ICT-dienstverlener	De Ondernemer die middels de onderhavige aanbesteding geselecteerd zal worden als nieuwe integrale ICT-dienstverlener voor de Aanbestedende dienst.
Transitie	Die set aan activiteiten die na gunning moeten worden uitgevoerd om de contractuele overeengekomen producten en diensten in productie te nemen.
Uitsluitingsgronden	De verplichte gronden voor uitsluiting van deelneming bedoeld in artikel 2:86 Aw en de door de Aanbestedende dienst gehanteerde facultatieve uitsluitingsgronden bedoeld in artikel 2:87 Aw.
Werkdag	Een kalenderdag behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen in de zin van de Algemene termijnenwet.

# 1. Algemeen

De Aanbestedende dienst nodigt u uit een Inschrijving in te dienen voor ICT-dienstverlening. De Opdracht en de projectdoelstellingen en bijbehorende randvoorwaarden worden in dit document toegelicht.

## 1.1. *Opbouw Beschrijvend document*

De opbouw van dit document is als volgt: Hoofdstuk 1 beschrijft de aard van de Opdracht, het doel van de aanbesteding en beschrijft de huidige en beoogde situatie van ICT bij het CIZ en vermeldt de contactgegevens van de Aanbestedende dienst. Hoofdstuk 2 zet de aanbestedingsprocedure uiteen. Hoofdstuk 3 geeft de Eisen weer die aan de Inschrijver worden gesteld. In hoofdstuk 4 is de opbouw van de Inschrijving opgenomen. Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de Gunningscriteria en een toelichting op de beoordeling hiervan.

## 1.2. *De Aanbestedende Dienst*

### 1.2.1. *Organisatie CIZ*

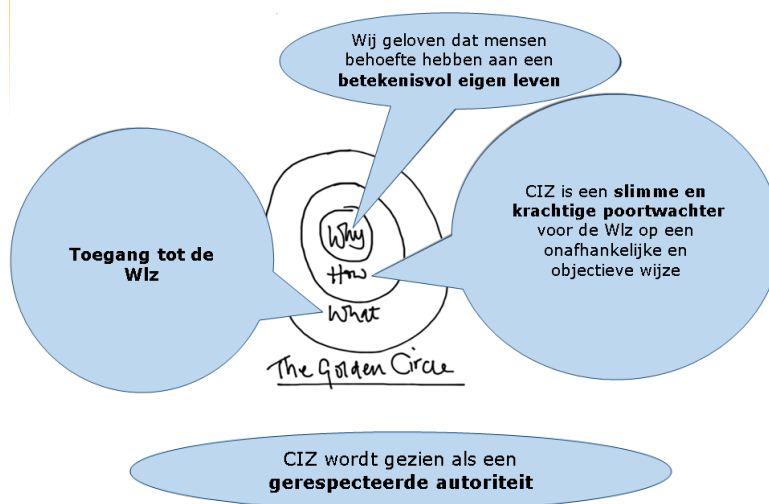
Het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en is opgericht op 1 januari 2005. Hiermee bestaat de onafhankelijke indicatiestelling in Nederland, uitgevoerd door een landelijke organisatie, eind 2015 elf jaar. Het CIZ voerde in de eerste tien jaar de toegangsbeoordeling uit voor de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Sinds 1 januari 2015 voert het CIZ de nieuwe Wet langdurige zorg (Wlz) uit. Bij de uitvoering van deze wet staat het persoonlijk contact met de klant centraal. Op basis hiervan heeft het CIZ een nieuw klantbedieningsconcept uitgewerkt, de organisatie hierop ingericht en de processen aangepast. Het CIZ wil een slimme uitvoerder zijn die signaleert en analyseert, waarbij op basis van de teruggekoppelde signalen kan worden geleerd (lerende organisatie). Dit leren gebeurt zowel met de ketenpartners als ook in de organisatie. Het CIZ heeft de organisatie zo ingericht dat de medewerkers met direct klantcontact regelruimte hebben en verantwoordelijkheid kunnen nemen in de uitvoering van het werk. Het vakmanschap staat daarbij centraal. Eveneens per 1 januari 2015 is het CIZ een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en is ook de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen op het CIZ van toepassing. Tot deze datum was het CIZ een stichting.

In het verlengde van de Wlz handelt het CIZ ook aanvragen af in het kader van de wet Bijzondere opname psychiatrische ziekenhuizen (Bopz). Het CIZ toetst aan de hand van artikel 60 van deze wet of cliënten opgenomen mogen worden in een besloten setting, zonder tussenkomst van een rechter. Daarnaast geeft het CIZ advies in het kader van het Besluit Uitvoering Kinderbijslag aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Middels deze regeling kunnen ouders extra kinderbijslag ontvangen indien er sprake is van een intensieve zorg ten gevolge van ziekte of aandoening bij het kind. Het CIZ beoordeelt de situatie van het kind en adviseert de SVB omtrent het wel of niet toekennen van de extra kinderbijslag.

### 1.2.2. *Waar wij in geloven*

Het CIZ heeft de volgende invulling aan why (waar geloven wij in), how (hoe geven wij hier invulling aan) en what (welke producten en diensten leveren wij):



Hieruit zijn de volgende strategische doelstellingen afgeleid:

- Het CIZ is de deskundige poortwachter van de Wlz.
- Het CIZ is persoonlijk en goed te volgen.
- Het CIZ is een slimme uitvoerder.

Deze doelstellingen worden nagestreefd vanaf 1 januari 2015, met de komst van de Wlz en de hierbij behorende nieuwe CIZ-organisatie. Om ze te realiseren, zijn zowel organisatorische veranderingen nodig (inrichting, processen, systemen) als een cultuurverandering. Al die veranderingen samen vallen bij het CIZ onder de noemer transformatie.

De transitie naar een organisatie die per 1 januari 2015 uitvoering kon geven aan de Wlz is afgerond. Met ingang van deze datum voert het CIZ zijn nieuwe opdracht uit, met een nieuw klantbedieningsconcept en een nieuwe organisatie-inrichting. Het pad van transformatie, ofwel de dieper gaande verandering van onze organisatie, werd in 2015 ingezet. Maar ook het jaar 2016 zal hiervoor ten volle benut moeten worden. Daarnaast moet het CIZ in 2016 o.a. uitvoering geven aan de toegangsbeoordeling van de subsidieregeling Eerstelijnsverblijf en dient het herindicatietraject voor de Wlz-indiceerbare afgerond te worden. Naast de uitvoering van zijn opdracht (uitvoering van de Wlz) vervolmaakt het CIZ komend jaar zijn eigen organisatie en de uitvoering van de processen.

### 1.2.3. Ketenpartners

#### VWS

Het CIZ is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van VWS. Goed uitvoering geven aan onze opdracht vraagt onderlinge afstemming vooraf, monitoring en terugkoppeling tijdens de uitvoering en verantwoording na afloop. Zoals dit hoort in een ZBO-relatie worden hierbij alle rollen en verantwoordelijkheden gerespecteerd: van de eigenaar (strategie en continuïteit), van de opdrachtgever (geeft invulling aan het 'wat'), en van de opdrachtnemer (geeft invulling aan het 'hoe').

#### Zorgstelsel

Het CIZ is onderdeel van het zorgstelsel in Nederland. Naast bijvoorbeeld gemeenten, zorgverzekeraars en zorgaanbieders heeft het CIZ in dit stelsel een eigen rol. Die brengt zijn eigen taken met zich mee, maar is tegelijk schakel in een groter geheel. Het CIZ beperkt zich niet tot zijn eigen taken, maar draagt ook zijn steentje bij aan het functioneren van het stelsel als geheel.

Het CIZ zit in verschillende vormen van overleg bij VWS, waarbij ketenpartijen over verschillende onderwerpen met elkaar spreken. Vaak wordt hierbij bekeken hoe men elkaar het beste kan ondersteunen in de uitvoering van ieders eigen taak. Het CIZ is hierbij afhankelijk van de medewerking van de verschillende partijen in het stelsel, maar zal deze samenwerking blijven

stimuleren om zo een positieve bijdrage te leveren aan het functioneren van het stelsel als geheel. En om kennis en informatie te delen voor het verbeteren of innoveren van onderdelen van het stelsel.

#### Centraal Administratie Kantoor (CAK):

Het CAK is verantwoordelijk voor het vaststellen, opleggen en innen van de eigen bijdrage voor de langdurige zorg die de cliënt moet betalen. Het CAK ontvangt van het Zorgkantoor informatie over de start en het einde van de zorg. Het CIZ verstrekt geselecteerde gegevens rechtstreeks aan het CAK om het CAK in staat te stellen vroegtijdig de cliënt over de eigen bijdrage te kunnen informeren.

#### Gemeenten:

Gemeenten voeren taken uit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zij stellen vast of een cliënt aanspraak kan maken op zorg die vanuit de Wmo geboden kan worden. Burgers hebben geen recht op Wmo-zorg indien blijkt dat er een verblijfsindicatie vanuit de Wlz is geïndiceerd door het CIZ. Het CIZ verstrekt daarom informatie aan de gemeenten omtrent het wel of niet aanwezig zijn van een Wlz-indicatie in de vorm van verblijf.

#### Sociale Verzekeringsbank (SVB):

De Sociale Verzekeringsbank is de uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland waaronder de Wlz. Onderstaande diensten hebben direct betrekking op de informatie voorziening van het CIZ:

- *Status Wlz-verzekering:* voor de Wlz stelt de SVB vast of iemand voor deze wet verzekerd is; dit is een belangrijk gegeven bij de indicatiestelling door het CIZ.
- *Pgb-trekkingsrecht:* daarnaast beheert de SVB het persoonsgebonden budget (pgb) indien van toepassing ook voor cliënten met een Wlz-indicatie. De SVB betaalt in dat geval in opdracht van de hulpvrager de zorgverleners uit (trekkingsrecht).
- *Besluit uitvoering Kinderbijslag (BUK):* het CIZ beoordeelt de zorgbehoefte van een kind en adviseert op basis hiervan de SVB bij de uitvoering van BUK.

#### Wlz-uitvoerders / Zorgkantoren:

Het CIZ indicatiebesluit is het startpunt voor de uitvoering van de Wlz. De Wlz wordt formeel uitgevoerd door de Wlz-uitvoerders (zorgverzekeraars). In de praktijk zijn de werkzaamheden grotendeels gedelegeerd aan regionaal werkende Zorgkantoren. Het Zorgkantoor heeft de belangrijke taak om ervoor te zorgen dat hun verzekerden de geïndiceerde zorg krijgen, waarop zij aangewezen zijn. Deze zorgtoewijzing wordt wel de 'zorgplicht' van de Wlz-uitvoerder genoemd. De Zorgkantoren maken contractafspraken met zorgaanbieders en zien erop toe dat en beoordelen hoe een cliënt met een geldig indicatiebesluit op een efficiënte manier passende zorg krijgt. Zij ondersteunen desgevraagd een cliënt bij de keuze voor een instelling of zorgvorm. Het Zorgkantoor bemiddelt voor 'wachtende cliënten' en stelt de regionale wachtlijst samen met behulp van het berichtenverkeer in de i-Wlz.

#### Zorgaanbieders:

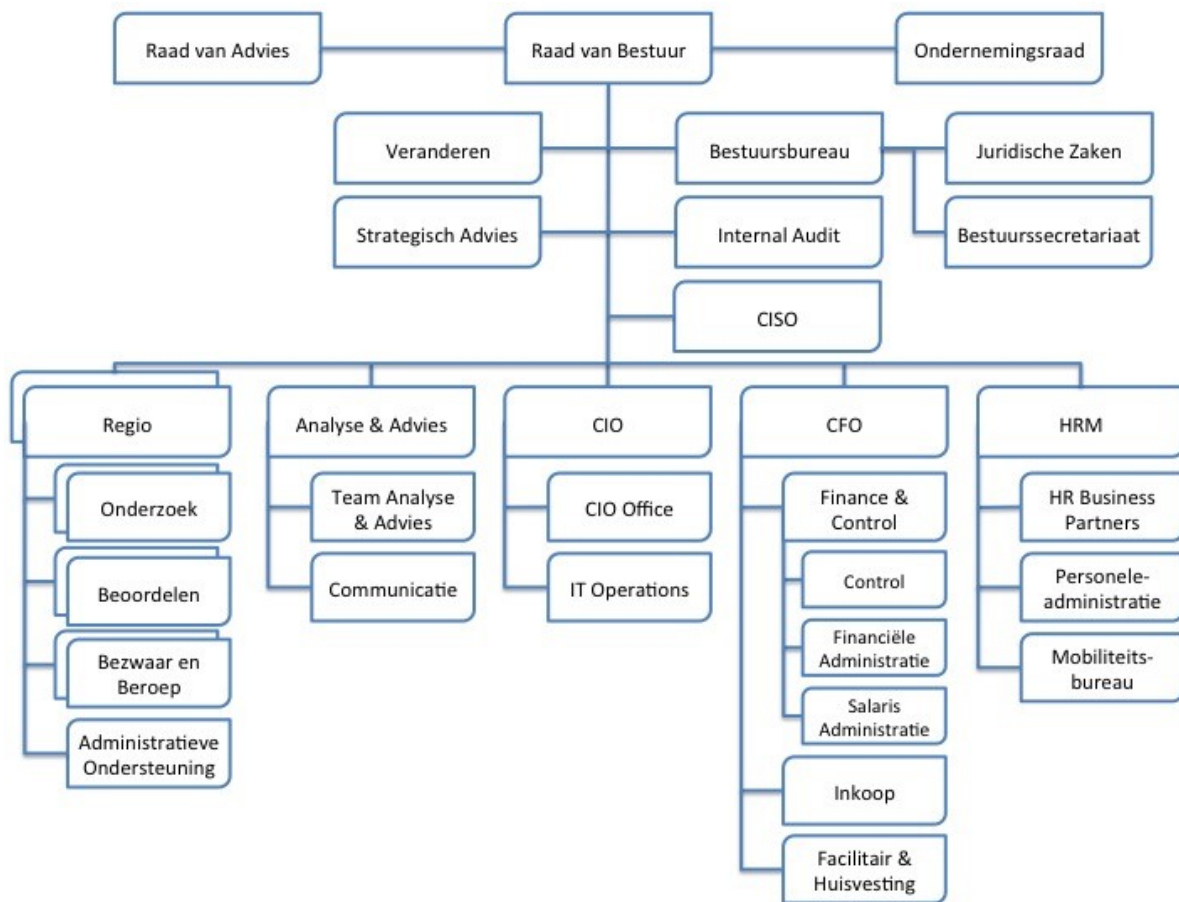
De zorgaanbieder levert de zorg die optimaal aansluit bij de zorgbehoefte van de cliënt en past binnen het indicatiebesluit. Daarbij houdt de zorgaanbieder rekening met de contractafspraken met het Zorgkantoor. De zorgaanbieder meldt de te leveren zorg aan het Zorgkantoor en levert periodiek productiegegevens aan: wat is werkelijk aan zorg geleverd? De zorgaanbieder kan op verzoek van/ namens een cliënt aanvragen voor zorg bij het CIZ indienen en levert in dat geval de informatie die het CIZ gebruikt bij de toegangsbeoordeling tot de Wlz.

#### Zorginstituut Nederland:

Het Zorginstituut ziet erop toe dat Nederlandse burgers verzekerd zijn en blijven volgens de Zorgverzekeringwet (ZVW) en de Wet langdurige zorg. Daarmee wordt gewaarborgd dat iedereen die recht heeft op zorg het ook krijgt. Het Zorginstituut neemt een onafhankelijke positie in tussen het ministerie van VWS, zorgverzekeraars, zorgaanbieders en patiënten(organisaties). Het Zorginstituut ontwikkelt en beheert in samenspraak met de gehele keten de standaarden van het berichtenverkeer en voert het ketenregie waar het gaat om releasing.

#### 1.2.4. Bestuur, afdelingen, CIO Afdeling, personeel en locaties

Met ingang van 1 januari 2015 geldt de volgende organisatie-inrichting.



##### Bestuur:

De CIZ-organisatie staat onder leiding van de Raad van Bestuur, te weten een voorzitter en een vicevoorzitter. De voorzitter richt zijn activiteiten voornamelijk op de externe omgeving van het CIZ, de vicevoorzitter op de interne organisatie. Gezamenlijk zijn zij verantwoordelijk voor de transformatie en de totale leiding van de organisatie. Zij hebben een directe relatie met opdrachtgever het Ministerie van VWS. Daarnaast onderhouden zij functionele lijnen met de Raad van Advies en de Ondernemingsraad.

##### Afdelingen:

Besloten is de organisatie op te bouwen met zo min mogelijk organisatorische niveaus om de interne complexiteit te verminderen en flexibiliteit en innovatievermogen te bevorderen. De burger staat centraal. De medewerkers in de teams vormen de schakel tussen burger en organisatie. Voor de productstromen Onderzoek, Beoordeling en Bezwaar & Beroep is gekozen voor een regiostructuur vanuit de gedachte om cliëntgebonden processen dicht bij de burger te organiseren. Analyse & Advies, de Administratieve ondersteuning en Staf en ondersteunende diensten worden centraal ingericht. Voor de transformatieperiode is een tijdelijke (tot 2017) afdeling Veranderen ingericht, om de lange termijn ontwikkelingen te realiseren.

##### CIO Afdeling:

De zorg voor de ICT-dienstverlening is ondergebracht bij de CIO Afdeling, onder leiding van de Chief Information Officer. In 2016 wordt de transformatie van de afdeling naar een regio-organisatie afgerond. De afdeling is onderverdeeld in CIO Office (vraag) en IT Operations (dienstenaanbod). Doelstelling van de CIO Afdeling is om in brede zin zorg te dragen voor een ordentelijke informatiehuishouding zodat het CIZ het geplande bedrijfsresultaat kan leveren. Kernpunten zijn het

Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

ontwikkelen van een informatiestrategie, het implementeren van nieuwe voorzieningen en het juiste gebruik en effectief en efficiënt beheer van bestaande voorzieningen.

Bij de inrichting van de CIO Afdeling was een uitgangspunt dat het CIZ niet zelf alle ICT- detailkennis in huis hoeft te hebben. De focus ligt op kennis en expertise die nodig is om gericht op dienstverlening door externe leveranciers te kunnen sturen. Hierbij gelden de principes 'samenwerken met andere publieke organisaties' en 'outsourcen tenzij...'. De groei naar een regie-organisatie vergroot de flexibiliteit en schaalbaarheid, reduceert de kwetsbaarheid van de organisatie en verbetert de dienstverlening door focus op de juiste zaken.

De CIO Afdeling voert regie op betrouwbare en schaalbare ICT-diensten en passende oplossingen ('fit-for-purpose'), werkt met in partnership vastgestelde KPI's, bewezen kwaliteit ('proven-technology') en houdt ICT eenvoudig. Hiervan afgeleide IV-doelen zijn: operationele zekerheid, snelle implementatie ('time-to-market'), 'operational excellence' en waarde creatie.

Voor een uitgebreide omschrijving van de huidige en beoogde situatie wordt verwezen naar paragraaf 1.4.

#### Huisvesting:

De vier regiokantoren hebben de functie van flexwerkplek, afstemmings- en vergaderlocatie en inspirerende ontmoetingsplek. Bij het bepalen van de regiolocaties is rekening gehouden met een maximale reistijd van medewerkers en de geschiktheid van de huidige locaties. Op basis hiervan is, in combinatie met de verdeling van de aanvragenstroom op basis van het adres van de burger, het aantal medewerkers en de ondersteuningsmogelijkheden van teamcoaches en regiomanagers, gekozen voor vier regio's met regiokantoren op de volgende locaties: Amsterdam, Rotterdam, Nijmegen en Zwolle. De Raad van Bestuur, de Administratieve ondersteuning en de Staf en ondersteunende diensten zijn in Utrecht gehuisvest. Voor het houden van spreekuren worden 27 locaties ingericht. Indien een locatie niet voldoet aan de norm (binnen 60 minuten reistijd voor de burger te bereiken), dan worden extra spreekuurlocaties in de betreffende regio georganiseerd.

#### Werken in de praktijk:

Er zal sprake zijn van meer ambulante functionarissen, zoals de Onderzoekers. Voor Beoordelaars geldt dat op termijn wordt onderzocht of ook voor hen vormen van meer flexibel werken toepasbaar zijn, voor zover het werk en de omstandigheden dat toelaten. De teams Bezwaar & Beroep krijgen de beschikking over ruimtes in regiokantoren of op spreekuurlocaties waar hoorzittingen kunnen worden gehouden.

#### *1.2.5. Websites*

[www.ciz.nl](http://www.ciz.nl)

[www.cbs.nl](http://www.cbs.nl)

[www.svb.nl](http://www.svb.nl)

[www.minvws.nl](http://www.minvws.nl)

[www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl)

[www.hoeverandertmijnzorg.nl](http://www.hoeverandertmijnzorg.nl)

[www.pianoo.nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid](http://www.pianoo.nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid)

### **1.3. De Opdracht en de projectdoelstellingen**

#### *1.3.1. Het doel van de aanbesteding*

Doel van de aanbesteding is het sluiten van een overeenkomst om de informatievoorziening als integraal portfolio van diensten uiteindelijk zoveel mogelijk af te nemen bij één strategische ICT-dienstverlener. De overeenkomst zal een initiële looptijd hebben van een periode van vijf jaar, met twee opties tot verlenging van elk een periode van één jaar onder gelijkblijvende contractuele

condities. In de op te stellen overeenkomst zal voor de twee verlengingsopties een gebruikelijke indexering worden opgenomen. De looptijd van de Overeenkomst vangt aan op het moment van ingang van de Overeenkomst, wat betekent dat de looptijd zowel de transitie- als de exploitatiefase omvat. De overeenkomst zal worden afgesloten met de Inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend en de Concretiseringsfase van het Best Value aanbestedingsproces met goed resultaat heeft doorlopen. De intentie is om de overeenkomst uiterlijk 20 juni 2016 van kracht te laten worden.

### 1.3.2. Projectdoelstellingen

Het CIZ beoogt te komen tot een overeenkomst voor het leveren van ICT-dienstverlening door één strategische ICT-dienstverlener (binnen de vraagscope) die het CIZ in staat stelt om zonder productiviteitsverlies haar strategische organisatiedoelen te realiseren. De ICT-dienstverlener is een proactieve strategische partner die in staat is de onderstaande projectdoelstellingen te realiseren.

De projectdoelstellingen zijn (in willekeurige volgorde):

- De ICT-dienstverlener levert die diensten en producten nodig om de volledige vraag scope zoals in dit document geformuleerd af te dekken.
- ICT-dienstverlening die resulteert in ondersteuning van de productiviteit en tevredenheid bij de gebruikers over de geleverde diensten.
- Medewerkers van het CIZ beschikken over stabiele en toekomst vaste ICT-voorzieningen passend bij de aard van hun werk en kunnen deze tijd en plaats onafhankelijk gebruiken.
- Ter ondersteuning van de continuïteit van de bedrijfsvoering van het CIZ zijn de ICT-voorzieningen beschikbaar, veilig en betrouwbaar.
- De ICT-dienstverlener anticipeert op het continu veranderende CIZ werkveld en ontwikkelingen in de markt met adviezen en voorstellen voor verbeteringen en/of vernieuwingen van het dienstenportfolio.
- De ICT-dienstverlener levert op transparante wijze inzicht en informatie aan het CIZ over de performance van de geleverde diensten die het CIZ nodig heeft om verantwoording af te leggen aan haar stakeholders.
- De ICT-dienstverlening is schaalbaar in diensten, voorspelbaar in kosten en beweegt hierbij mee met de veranderingen bij het CIZ.
- De ICT-dienstverlener draagt zorg voor een zo kort mogelijke duur van de transitie, met de minst mogelijke risico's (financieel en operationeel) voor het CIZ.

### 1.3.3. Opdracht

Om de hierboven beschreven projectdoelstellingen te realiseren is het CIZ op zoek naar een expert die in strategisch partnerschap met het CIZ een breed portfolio van ICT-diensten inricht, levert en beheert.

#### 1.3.3.1. Vraagscope

In onderstaand overzicht wordt per categorie aangegeven welke diensten onderdeel uitmaken van de scope, inclusief een beknopte beschrijving van de belangrijkste dienstcomponenten. Het overzicht is bedoeld om Inschrijvers een beeld te geven maar is niet bedoeld om compleet te zijn, noch om voor te schrijven wat het CIZ voor oplossing wil. De dienstverlening om de doelstelling te realiseren omvat in ieder geval, maar is niet per definitie beperkt tot, de aspecten uit het onderstaande overzicht. Voor een meer uitgebreide beschrijving van de aard en inhoud van de verschillende diensten wordt verwezen naar de beschrijving van de huidige inrichting van de informatievoorziening en de beoogde inrichting in de paragrafen 1.4.1, 1.4.2 en de bijlagen I2 'Current State Architectuur – Infrastructuur', I3 'Current State Architectuur – Applicaties' en I4 'Future State Architectuur'. Alle diensten binnen de vraagscope moeten voldoen aan de RTO en RPO eisen zoals beschreven in bijlage bijlage I7 - Informatiebeveiligingsbeleid en -eisen v1.1 .artikel 7.3. Tevens moeten alle diensten binnen de vraagscope voldoen aan het Informatiebeveiligingsbeleid (zie bijlage I7 - Informatiebeveiligingsbeleid en -eisen v1.1).

Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

De vraagscope van deze aanbesteding betreft ICT-diensten binnen de volgende categorieën:

Rekencentrum:

- Levering en beheer van servercapaciteit.
- Levering en beheer van gegevensopslag.
- Levering en beheer van middleware en supportware, zoals:
  - Database.
  - Webserver.
  - ESB, proces management system.
  - Web content management system.
- Levering en beheer van netwerkconnectiviteit naar het Internet en andere externe netwerken.
- Backup en restore.
- Operations: uitvoeren changes, oplossen storingen en problemen, monitoring, routine taken (ITIL Service Operation).
- De rekencentrumdiensten zijn bedoeld voor de volgende applicaties: Portero, Business Intelligence (data warehouse, datamarts, gegevenskubussen, rapportages, BI tools), Intranet en Internet sites en voor de overige applicaties die (nog) niet als applicatiedienst kunnen worden geleverd.

Locatie en Netwerk:

- Levering en beheer van Local Area Network (LAN) faciliteiten in de CIZ kantoren:
  - Inclusief Wireless LAN (WLAN) toegangsmogelijkheid.
  - Op basis van de in de kantoren aanwezige bekabeling en MER en SER ruimten.

NB. De levering en het beheer van de netwerkconnectiviteit tussen de CIZ kantoren en de rekencentrumlocaties (het 'Wide Area Network') en het internet is buiten scope.

Gebruikers:

- Levering en beheer van een gebruikersinterface in de vorm van een logische of virtuele desktop en/of web portal via welke de eindgebruikers toegang hebben tot de verschillende diensten en applicaties.
- Levering en beheer van een voorziening om toegang te krijgen tot de logische (virtuele) Desktop/Portal dienst vanaf externe locaties.
- Inrichting en beheer van werkplekapparaten (hardware en software) met bijbehorende randapparatuur. NB. De levering en het onderhoud van de voor de werkplekken benodigde hardware is buiten scope.
- Inrichting en beheer van de software en de koppelvlakken vanuit de gebruikersdiensten naar apparatuur voor printen, scannen en kopiëren. NB. De levering en het beheer van de CIZ kantoren aanwezige apparatuur voor printen, scannen, kopiëren en fax is buiten scope.
- Levering en beheer van gemeenschappelijke voorzieningen voor:
  - E-mail.
  - Agendadeling.
  - Deling contactgegevens.
  - Presence en chat.
  - Real-time voice & video communicatie en video & audio conferencing
    - Beeldbellen en video vergaderen.
    - Person-to-Person, Room-to-Room, Person-to-Room.
  - Documentdeling en -opslag.
- Levering en beheer van kantoorapplicaties voor onder meer:
  - Browser.
  - E-mail, agenda, contactbeheer.
  - Tekstverwerking.
  - Spreadsheet.
  - Presentaties.
  - PDF lezer

- Levering en beheer van centrale voorziening voor bedrijfstelefonie ('bedrijfstelefooncentrale') en de eventuele bijbehorende toestellen voor vaste telefonie.
- Levering en beheer van een call center applicatie (call center management, wachtrijbeheer, call distribution, voice response).
- Softwareconfiguratie en beheer op afstand van apparaten voor mobiele telefonie ('smartphones'). NB. De levering en het onderhoud van apparaten voor mobiele telefonie ('smartphones') is buiten scope. Inrichting en beheer van een centrale voorziening voor het vastleggen en beheren van gebruikers-authenticatiekenmerken, en het uitvoeren van geautomatiseerde gebruikersauthenticaties op basis daarvan (zie detailbeschrijving in paragraaf 6.2 Identity & Access Management (I2 - Current State Architectuur - Infrastructuur)
  - Koppeling van deze voorziening aan de applicaties waar de basisregistratie van gebruikers plaatsvindt, zodanig dat automatische synchronisatie plaats vindt. Voor CIZ medewerkers is dat het personeelsinformatiesysteem.
- Inrichting en beheer van een centrale voorziening voor de opslag, het delen en het archiveren van bedrijfsdocumenten ("Enterprise Content Management Systeem" of ECMS) met de volgende functionaliteiten:
  - vastleggen van documenten, documentsjablonen en document-metagegevens (conform daarvoor te ontwikkelen CIZ conventies), delen van documenten binnen flexibel te beheren medewerkersgroepen.
  - Instellen van autorisaties (lezen, schrijven, wijzigen).
  - Versiebeheer.
  - Eenvoudige workflows (bijv. accorderen en publiceren).
  - Archiveren, inclusief vastleggen en bewaken van archiefregels.
  - Zoeken van documenten op basis van metagegevens en trefwoorden.

#### Applicatie:

- Levering en beheer van kleinere applicaties ter ondersteuning van het primaire proces, aanvullend op de centrale primaire procesapplicatie Portero inclusief de koppelvlakken. NB. softwareontwikkeling en -onderhoud van Portero zelf is buiten scope.
- Levering en beheer van BI software tools voor het ontwikkelen en maken van data warehouse, datamarts, gegevenskubussen, managementrapportages en -analyses.
- Levering en beheer van diverse kleinere taakgerichte applicaties, zoals business proces management, enterprise architectuur, ontwikkel- en beheertools voor Portero.

#### Support:

- Levering van 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn ondersteuning voor gebruikers van de bovengenoemde diensten.
  - Deze dienst moet de taken van de huidige interne Servicedesk gaan overnemen.
- Levering van 3<sup>e</sup> lijn ondersteuning daar waar van toepassing.

#### Contract- en licentiemanagement:

- Contract- / licentie- en leveranciersmanagement valt buiten scope van deze aanbesteding
- De Te selecteren ICT-dienstverlener is echter wel verantwoordelijk voor, zover nodig, operationele aansturing van de lopende contracten en licenties van de andere leveranciers die onderdeel uitmaken van de totale Informatievoorziening van het CIZ (waarvan CIZ contracteigenaar is).
- NB: Overname van de lopende contracten behoort niet tot de scope van de Opdracht.

#### *1.3.3.2. Demarcatie in & out of scope*

Het is de visie en de ambitie van het CIZ om de informatievoorziening als integraal portfolio van diensten uiteindelijk zoveel als mogelijk af te nemen bij één strategische ICT-dienstverlener.

De belangrijkste uitzonderingen van de scope betreffen:

- Portero: softwareontwikkeling en –onderhoud.
- Business Intelligence: ontwerp, softwareontwikkeling en onderhoud data warehouse, datamarts, gegevenskubussen en rapportages.
- Bedrijfsvoeringapplicaties: levering en beheer van applicaties voor de ondersteuning van de bedrijfsvoering.
- Wide Area Network: levering en beheer van netwerkconnectiviteit voor de CIZ kantoren.
- Werkplekapparatuur: levering en hardware-onderhoud van werkplekapparatuur.
- Mobiele telefonie apparatuur: levering en hardware-onderhoud van smartphones.
- Telefonieaansluitingen met het openbare netwerk inclusief voice en data-abonnementen.
- Printing en imaging apparatuur: levering en onderhoud van print/copy/fax apparatuur.

Deze out-of-scope dienstonderdelen worden onderstaand nader beschreven. Dit ten behoeve van de gewenste afbakening van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tussen het CIZ en de Te selecteren ICT-dienstverlener voor deze aanbesteding en de andere betrokken partijen.

#### Demarcatie Portero:

De centrale applicatie voor de ondersteuning van de primaire processen is Portero. Portero bestaat uit verschillende softwarecomponenten die door Atos als maatwerk worden ontwikkeld en onderhouden en maakt tevens gebruik van uiteenlopende middleware-producten, zoals Cordys van Opentext en Apache Tomcat (zie ook bijlage I3 'Current State Architectuur – Applicaties'). Bij de realisatie, het onderhoud en de exploitatie van Portero zijn 3 partijen betrokken. 1) Het CIZ is als eigenaar en Opdrachtgever verantwoordelijk voor het functioneel beheer; 2) Atos is en blijft primair verantwoordelijk voor de softwareontwikkeling en -onderhoud en 3) de middels deze aanbesteding Te selecteren ICT-dienstverlener wordt alleen verantwoordelijk voor de Hosting en Beheer (zie ook par. 1.3.3.1) van de applicatie. Hieronder wordt aangegeven hoe de taakverdeling tussen de genoemde partijen is ingevuld.

#### *CIZ: functioneel beheer (niet in scope)*

- Bepaling van functionele specificaties en eisen.
- Bepaling kwalitatieve specificaties en eisen (performance, beveiliging, beschikbaarheid).
- Acceptatie van nieuwe software releases op basis van resultaten gebruikers-acceptatietesten (functionaliteit, performance).

#### *Atos: Softwareontwikkeling en –onderhoud (niet in scope)*

- Ontwikkeling en onderhoud van maatwerk applicatiesoftware op basis van de functionele specificaties en eisen (en oplossen van incidenten en problemen).
- Specificatie van technische eisen en randvoorwaarden ten aanzien van de rekencentrumvoorzieningen (servers, storage, netwerk) en middleware-voorzieningen die nodig zijn voor Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie (OTAP).
- Aanleveren van instructies en richtlijnen voor monitoring en (1<sup>e</sup>-lijns) incidentoplossing van de applicatiesoftware en middleware in Productie.
- Aanleveren van nieuwe software-releases voor Productie.
- 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup>-lijnsincidentoplossing voor applicatiesoftware en middleware in Productie.

#### *Te selecteren ICT-dienstverlener: hosting en beheer (wel in scope)*

- Inrichting en beheer OTAP omgevingen conform de daarvoor aangeleverde eisen en randvoorwaarden.
- Uitvoering van productie-acceptatietesten van nieuwe software releases en acceptatie voor in productie name op basis daarvan.
- In acceptatie- en productieomgeving installeren van nieuwe software releases.
- Monitoring en (1<sup>e</sup>-lijns) incidentoplossing.

De specifieke afbakening en detaillering van de verschillende rollen, verantwoordelijkheden en afstemmingskoppelvlakken en de daarvoor te hanteren processen en procedures zal in de Concretiseringsfase van deze aanbesteding moeten worden uitgewerkt.

Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

### Demarcatie Business Intelligence:

Het CIZ streeft naar een Business Intelligence (BI) functie die in staat is om toegesneden managementinformatie op te leveren in de vorm van reguliere rapportages en specifieke analyses ten behoeve van de ondersteuning van strategische en tactische besluitvorming. Daarnaast moet het vanuit de BI functie mogelijk zijn beleidsmatige rapportages op te leveren voor ketenpartijen binnen de Wlz. Voor de inrichting van de BI functie is vooralsnog gekozen voor een organisatieopzet, waarbij de rapportages en analyses en de daarvoor benodigde specifieke gegevensverzamelingen (zoals datamarts en gegevenskubussen) worden ontwikkeld, gemaakt en onderhouden door een interne bedrijfsfunctie die daarvoor over de relevante organisatie-specifieke kennis en vaardigheden beschikt en die in nauwe samenwerking met de bedrijfsonderdelen opereert om snel te kunnen inspelen op de specifieke informatievragen en rapportagebehoeften. De basisgegevens die nodig zijn voor de verschillende gegevensverzamelingen, rapportages en analyses, moeten worden betrokken uit een voor dat doel ingericht integraal data warehouse (DWH). De specificaties en inrichtingseisen voor het betreffende DWH zijn door het CIO Office van het CIZ bepaald en op basis daarvan wordt een DWH gebouwd, dat in de 1<sup>e</sup> helft van 2016 in gebruik zal worden genomen. Het CIZ heeft echter nog geen definitieve keuze gemaakt ten aanzien van de uiteindelijke wijze waarop het beheer en het onderhoud van de verschillende applicatiecomponenten die deel uitmaken van de gehele BI keten (ETL, DWH, datamarts, gegevenskubussen, rapportages en analyses) zal worden ingericht met interne bedrijfsfuncties en/of de afname van diensten van externe leveranciers. Voor de huidige aanbesteding blijft de scope daarom beperkt tot de Hosting en Beheer van de bovengenoemde BI applicatiecomponenten en de bijbehorende BI software tools.

#### *CIZ: functioneel beheer BI diensten (niet in scope)*

- Bepaling van functionele specificaties en eisen aan de BI componenten en diensten.
- Bepaling kwalitatieve specificaties en eisen (performance, beveiliging, beschikbaarheid).
- Acceptatie van nieuwe releases op basis van resultaten gebruikers-acceptatietesten (functionaliteit, performance).

#### *CIZ in combinatie met nog mogelijk Te selecteren andere ICT-dienstverleners: ontwerp, bouw en onderhoud van het DWH, datamarts, gegevenskubussen en rapportages (niet in scope)*

- Specificatie van een DWH-ontwerp en -eisen, inclusief de bijbehorende 'Extract, Transform & Load' (ETL) koppelvlakken, tools en processen.
- Implementatie ('bouw') van het DWH op basis van het daarvoor opgestelde ontwerp, inclusief ETL.
- Onderhoud en wijzigingsbeheer van het DWH en de bijbehorende ETL koppelingen in respons op functionele vragen en/of het oplossen van incidenten en problemen.
- Ontwikkelen en onderhouden van datamarts, gegevenskubussen en rapportages op basis van het DWH.
- Specificatie van technische eisen en randvoorwaarden ten aanzien van de rekencentrumvoorzieningen die nodig zijn voor de hosting van het DWH.
- Specificatie van technische eisen en randvoorwaarden ten aanzien van de rekencentrumvoorzieningen (servers, storage, netwerk, middleware) die nodig zijn voor Ontwikkeling, Test, Acceptatie en Productie (OTAP) van de verschillende BI applicatiecomponenten.
- Specificatie en eisen ten aanzien van de benodigde tools voor het ontwikkelen en onderhouden van DWH, datamarts, gegevenskubussen, rapportages en analyses.

#### *Te selecteren ICT-dienstverlener: hosting en beheer van het DWH, datamarts, gegevenskubussen en rapportages; levering en beheer van BI tools voor ontwikkelen en beheren van datamarts, gegevenskubussen, rapportages en analyses (wel in scope)*

- Inrichting en beheer OTAP omgevingen voor BI applicatiecomponenten (DWH, datamarts, gegevenskubussen, rapportages) conform de daarvoor aangeleverde eisen en randvoorwaarden.

- Uitvoering van productie-acceptatietesten van nieuwe releases van BI applicatie-componenten en acceptatie voor in productie name op basis daarvan.
- In acceptatie- en productieomgeving installeren van nieuwe software releases.
- Monitoring en (1<sup>e</sup>-lijns) incidentoplossing.
- Levering en beheer van software tools voor ontwikkeling en onderhoud van BI applicatiecomponenten en de uitvoering van analyses conform de daarvoor aangeleverde eisen en randvoorwaarden.

De specifieke afbakening en detaillering van de verschillende rollen, verantwoordelijkheden en afstemmingskoppelvlakken en de daarvoor te hanteren processen en procedures zal in de Concretiseringsfase van deze aanbesteding moeten worden uitgewerkt.

Hoewel de ontwikkeling en het onderhoud van het DWH, datamarts, gegevenskubussen, rapportages en analyses dus (vooralsnog) buiten de scope valt van de Opdracht, is het CIZ wel geïnteresseerd in mogelijkheden om deze activiteiten in nauwe samenwerking met, en met ondersteuning van een externe partij uit te voeren. De Inschrijvers worden daarom uitgenodigd om de diensten die zij op dit gebied optioneel kunnen bieden bovenop de aanbodsop te nemen in het 'Kansendossier' (zie paragraaf 4.3.3).

#### Demarcatie bedrijfsvoeringapplicaties:

Voor de ondersteuning van de financiële administratie, inkoop en personeelszaken maakt het CIZ gebruik van pakketapplicaties die worden gehost op het CIZ-rekencentrum dan wel worden afgenomen als applicatiedienst. De levering en het onderhoud van deze bedrijfsvoeringapplicaties vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

Wel in scope zijn de hosting en beheer voor zover de applicaties worden gehost op het CIZ-rekencentrum. De verantwoordelijkheden en taken van de ICT-dienstverlener komen in dat geval overeen met de hosting- en beheer taken zoals boven beschreven voor Portero.

Ook in scope zijn de technische koppelvlakken op de verschillende wel in scope zijnde diensten en componenten naar de bedrijfsvoeringapplicaties. Hiertoe behoren:

- Import van gegevens vanuit bedrijfsvoeringapplicaties naar Business Intelligence en/of Identity & Access Management.
- Aanlevering van authenticatiegegevens vanuit Identity & Access Management (bv. voor single sign on).
- Werkplek- en netwerkaanpassingen om toegang te krijgen tot bedrijfsvoeringapplicaties.

#### Demarcatie Wide Area Network:

De levering en het beheer van de netwerkconnectiviteit ('Wide Area Network', WAN) tussen de CIZ kantoren onderling, tussen de CIZ kantoren en de rekencentrumlocaties en tussen de CIZ kantoren en het internet valt buiten de scope van de aanbesteding.

Wel in scope zijn de aansluitingen van de lokale netwerken op de CIZ kantoren en van de rekencentra op het WAN alsmede inrichting en het beheer van de verschillende systemen en configuraties die nodig zijn om de end-to-end connectiviteit tegen de vereiste kwaliteit te kunnen waarborgen (zoals Naming & Addressing, QoS management).

#### Demarcatie werkplek apparatuur:

De levering en het onderhoud van de apparatuur voor werkplekken (hardware en de bijbehorende systeemsoftware voor desktop PC's, laptops, tablets e.d.) vallen buiten de scope van de aanbesteding.

Wel in scope zijn de installatie en het beheer van de op de werkplekapparaten te installeren specifieke softwarecomponenten en configuratie-instellingen die nodig zijn om (op een veilige manier) toegang te krijgen tot de CIZ netwerken, gebruikersdiensten en applicaties.

#### Demarcatie mobiele telefonie apparatuur:

De levering en het onderhoud van mobiele telefonie-apparaten (smartphones) vallen buiten de scope van de aanbesteding.

Wel in scope zijn de installatie en het beheer van de op de smartphones te installeren specifieke softwarecomponenten en configuratie-instellingen die nodig zijn om (op een veilige manier) toegang te krijgen tot de CIZ netwerken, gebruikersdiensten en applicaties.

#### Demarcatie telefonieaansluitingen met het openbare netwerk:

De diensten die voorzien in de aansluiting van de CIZ telefoniesystemen en -apparaten op het openbare telefonienetwerk en het routeren van het telefonieverkeer daarover vallen buiten de scope van de aanbesteding. Het gaat hierbij zowel om de mobiele telefonie ('mobiele abonnementen', 'mobiel gesprekken', 'mobiele databundels'), als om de routing van het verkeer tussen het openbare telefonienetwerk en de centrale bedrijfstelefonievoorziening van het CIZ (via een z.g. 'SIP trunk').

Wel in scope zijn de inrichting en het beheer van de verschillende koppelvlakken met de openbare telefonienetwerken en de daarvoor benodigde afstemming met de leverancier(s) van de openbare telefoniediensten over zaken als netwerkcapaciteit, aanvragen voor nieuwe nummers, routing, nummerplannen en dergelijke.

#### Demarcatie printing & imaging apparatuur:

De levering en het onderhoud van apparatuur (printers en multifunctionals) om op de CIZ vestigingen te kunnen printen, kopiëren, scannen en/of faxen vallen buiten de scope van de aanbesteding. Dit geldt ook voor de bijbehorende specifieke hard- en softwarecomponenten of diensten die nodig zijn voor het beheer en onderhoud van deze apparatuur.

Wel in scope zijn de eventuele hosting van de centrale beheerssoftware op het CIZ-rekencentrum en de vereiste technische koppelvlakken met de wel binnen de scope vallende diensten en componenten, zoals:

- Aansluiting van printapparatuur op de lokale netwerken.
- Koppeling met e-mail en documentopslag (bv. voor scan-to-mail).
- Installatie en beheer van printerdrivers en printerqueues binnen de werkplekomgeving en de koppeling met de verschillende applicaties (bijv. Portero).
- Koppeling met Identity & Access Management (bijv. voor secure printing en follow me printing).

#### *1.3.3.3. Transitie*

De transitie wordt in een zo kort mogelijke periode gerealiseerd met de meest minimale risico's (operationeel en financieel) voor het CIZ maar niet ten koste van de projectdoelstellingen. De Te selecteren ICT-dienstverlener zorgt tijdens de transitie voor de communicatie richting het CIZ, de business (stakeholders) en (keten)partners. De Te selecteren ICT-dienstverlener dient vanuit zijn rol als expert nadere invulling te geven aan het communicatieplan als onderdeel van het plan van aanpak. Communicatie over de transitie kan bijvoorbeeld plaatsvinden via de communicatielijnen van het CIZ.

Na afsluiting van het contract wordt gestart met een kortlopende transitie of overdracht (zo kort mogelijk), waarin de Te selecteren ICT-dienstverlener zorgt voor de inrichting van de beoogde ICT-diensten en het overzetten van gebruikers en gegevens van de huidige ICT-voorzieningen naar deze diensten. Omdat de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn support binnen de vraagscope zit van deze aanbesteding en in de huidige situatie de supportactiviteiten in eigen beheer van het CIZ vallen, committeert de Te selecteren ICT-dienstverlener zich aan het overnemen van de nog enige, bij het in CIZ dienst zijnde Servicedesk medewerker (zie paragraaf 1.3.4 Randvoorwaarden, Punt 6). De betreffende diensten worden na de overdracht onder de volledige en contractuele verantwoordelijkheid van de Te selecteren ICT-dienstverlener geleverd op basis van SLA's.

De Te selecteren ICT-dienstverlener is verantwoordelijk voor coördinatie en (voor zover nodig) integratie van de lopende contracten en licenties (waarvan CIZ contracteigenaar is).

Na afronding van de transitie is de Te selecteren ICT-dienstverlener resultaatverantwoordelijk voor het beheer en de coördinatie van het integrale dienstenportfolio binnen de beschreven vraagscope.

#### *1.3.3.4. Componenten van de Opdracht ter oplevering gedurende de Concretiseringsfase*

Tijdens de Concretiseringsfase dient de Te selecteren ICT-dienstverlener invulling te geven aan een Plan van aanpak met de volgende onderdelen en documenten:

##### Afsprakenregister & procedure:

De Te selecteren ICT-dienstverlener en het CIZ overleggen tijdens de Concretiseringsfase wederzijds de procedures voor het maken van (nieuwe) afspraken, zoals nadere opdrachten of wijzigingen. Deze procedures specificeren wie waartoe gemandateerd (tekenbevoegd) is in beide organisaties en welke stappen doorlopen dienen te worden voor het goedkeuren van afspraken. In geval van tegenstrijdigheden tussen beide procedures treffen de Te selecteren ICT-dienstverlener en het CIZ daarvoor een regeling.

##### Governance & overlegstructuur:

De Te selecteren ICT-dienstverlener ontwikkelt tijdens de Concretiseringsfase de wijze waarop hij invulling zal geven aan 'good governance' ten behoeve van een effectieve samenwerking met het CIZ. De Te selecteren ICT-dienstverlener zorgt voor de inrichting van de gewenste situatie voor de IT-governance (zie paragraaf 1.4.2.2. IV-Bestemmingsplan) die aansluit op de werkwijze van de regieorganisatie van het CIZ. De gewenste IT-governance en overlegstructuur moet binnen de transitiefase gerealiseerd zijn. Hierbij herkent het CIZ de volgende vier elementen als essentieel ten opzichte van haar stakeholders in de keten:

##### *Sturing:*

- Refereert aan de afgesproken en/of overeengekomen condities en randvoorwaarden in de vorm van overeenkomsten, beleid, architectuur en tarieven.

##### *Beheersing:*

- Refereert aan de mechanismen voor de beheersing van de ICT-dienstverlening, zoals de inrichting van de beheerorganisatie op basis van gestandaardiseerde processen.

##### *Inrichting:*

- Refereert aan de inrichting en implementatie van de ICT-dienstverlening, zoals die zijn vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA), het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), het Dossier Financiële Afspraken (DFA) en Producten- en Dienstencatalogus (PDC).
- De Te selecteren ICT-dienstverlener dient in de Concretiseringsfase KPI's te formuleren (waaronder responstijden bij calamiteiten) waaraan hij gaat voldoen bij de uitvoering van de overeenkomst.
- De Te selecteren ICT-dienstverlener dient aan te geven welke beheersmaatregel(en) hij treft als na realisering van de Opdracht blijkt dat niet wordt voldaan aan bepaalde KPI's.

##### *Verantwoording:*

- Refereert aan het communiceren en verantwoording afleggen ten behoeve van het CIZ over de sturing, inrichting en beheersing van de ICT-dienstverlening.

##### Exit-regeling/retransitieplan:

De Beoogd ICT-dienstverlener ontwikkelt tijdens de Concretiseringsfase een Exitplan voor een eventuele re-transitie. Met betrekking tot het Exitplan geldt het volgende:

- In het tijdens de Concretiseringsfase te ontwikkelen Plan van aanpak is aangegeven onder welke condities het Exitplan wordt uitgevoerd. Deze afspraken worden vastgelegd in de Overeenkomst en de Service Level Agreement (SLA).
- In het tijdens de Concretiseringsfase te ontwikkelen Plan van aanpak is aangegeven welke kosten met de uitvoering van het Exitplan gemoeid zijn. Deze afspraken worden vastgelegd in het Dossier Financiële Afspraken (DFA).

- In het Exitplan specificereert de Beoogd ICT-dienstverlener nader welke activiteiten uitgevoerd zullen worden.
- De Beoogd ICT-dienstverlener geeft in het tijdens de Concretiseringsfase te ontwikkelen Plan van aanpak aan op welke wijze en op welke momenten het Exitplan ge-update wordt teneinde zorg te dragen voor actualiteit van de inhoud.
- De Beoogd ICT-dienstverlener specificereert in het Exitplan nader op welke wijze het de samenwerking met het CIZ en de 'nieuwe ICT-dienstverlener' (aan wie de dienstverlening wordt overgedragen) wenst vorm te geven.
- Met het ondertekenen van de Overeenkomst gaat de Beoogd ICT-dienstverlener akkoord met de Gedragscode Re transitie (zie bijlage I6 'Model Sourcing Overeenkomst'). Deze Gedragscode Re transitie is kader stellend voor het door de Beoogd ICT-dienstverlener op te leveren Exitplan.

#### Kostenmodel:

De Beoogd ICT-dienstverlener definieert in het kostenmodel de kosten voor de ICT-dienstverlening aan het CIZ. De kosten dienen te worden ondergebracht in logische eenheden; het model levert de input voor het toerekenmodel. Het kostenmodel is schaalbaar en geeft inzicht, waardoor:

- Kostenafwegingen en prognoses gemaakt kunnen worden van veranderingen in de ICT-dienstverlening.
- De ontwikkeling van kosten van de ICT-dienstverlening voorspelbaar zijn.
- Een slagvaardig besluitvormingsproces wordt ondersteund.
- Kosten uitlegbaar en reproduceerbaar zijn.
- Kosten eenvoudig te benchmarken zijn, zodat de Marktconformiteit kan worden bepaald.
- Een toerekenmodel gemaakt kan worden met verschillende manieren om kosten intern toe te rekenen aan o.a. afdeling, business proces of applicatie.
- Er een aantoonbare relatie is tussen de kosten van de ICT-dienstverlening en de geleverde kwaliteit van de ICT-dienstverlening.

Nadere uitwerking van het kostenmodel dient plaats te vinden in het Dossier Financiële Afspraken (DFA) en mag niet in strijd zijn met de als onderdeel van de Inschrijving ingediende prijsdocumenten van de Beoogd ICT-dienstverlener. Invulling aan Best Value procedures:

Paragraaf 5.3.7 specificereert de verdere verwachtingen van het CIZ aan de Beoogd ICT-dienstverlener, vanuit Best Value gezien (o.a. ontwikkeling kwaliteitsplan en uitwerking Risicodossier).

#### *1.3.3.5. Budget en inschrijfprijs*

Voor de Opdracht is een maximum bedrag van € 14.500.000,- (inclusief BTW) beschikbaar voor de initiële looptijd van vijf jaar en maximaal € 2.900.000,- (inclusief BTW) per jaar. De inschrijver zorgt dat haar inschrijfprijs voorziet in alle diensten binnen scope gedurende de periode van vijf jaar, inclusief de transitiekosten en inclusief BTW.

Aansluitend zijn er twee optionele verlengingsperioden van telkens één jaar van maximaal € 2.900.000,- (inclusief BTW) per verlengingsperiode op basis van gelijkblijvende voorwaarden van de initiële Opdracht.

Het CIZ maakt onderscheid tussen het moment van

- definitieve gunning/aanvang overeenkomst (moment 1);
- de aanvang van de daadwerkelijk exploitatie (moment 2);
- het eindigen van de reguliere looptijd (x jaar) van de overeenkomst (moment 3).

waarbij

- de periode tussen moment 1 en moment 2 de transitiefase is;
- de periode tussen moment 2 en moment 3 de exploitatiefase is.

De inschrijver zorgt voor een goede onderbouwing van de inschrijfprijs waarin helder wordt verwoord welke kosten variabel en welke vast zijn (zie paragraaf 4.2.1. Prijsformulier voor een nadere uitleg met betrekking tot de prijsonderbouwing), teneinde te voldoen aan onze projectdoelstellingen.

De kosten voor transitiefase van Inschrijver worden geacht te zijn verdisconteerd/inbegrepen in de inschrijfprijs. Dit impliceert dat de eerste maandelijkse exploitatie fee pas op zijn vroegst aan het CIZ in rekening kan worden gebracht bij aanvang van de exploitatiefase (moment 2) en met inachtneming van het bepaalde in het prijzenblad:

- de sub-totale Inschrijfprijs per jaar mag de Plafondprijs van € 2.900.000,- (inclusief BTW) gedeeld door het aantal maanden exploitatie in dat jaar niet overschrijden. en
- de totale Inschrijfprijs voor de contractperiode mag de Plafondprijs van € 14.500.000,- (inclusief BTW) niet overschrijden.

Inschrijvers dienen bij Inschrijving enkel rekening te houden met hun eigen transitiekosten. De kosten voor de dienstverlening van de huidige ICT-dienstverlener van het CIZ tijdens de transitieperiode vallen buiten de inschrijfprijs van de Te selecteren ICT-dienstverlener.

Het maximale bedrag per verlengingsperiode is gebaseerd op het prijspeil 2016. Dit wordt geïndexeerd naar het prijspeil bij aanvang van de verlengingsperioden.

**De uitbreidingen zijn onder voorbehoud en indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.**

#### *1.3.4. Randvoorwaarden*

Voor de Opdracht gelden de volgende randvoorwaarden:

1. De huidige en de toekomstige informatievoorziening van het CIZ voldoet te allen tijde aan de eisen van wet- en regelgeving.
2. De informatieveiligheid en organisatie van de informatiebeveiliging voldoen aan de eisen zoals beschreven in de bijlage I7 'Informatiebeveiligingsbeleid en eisen'.
3. De afspraken in de beveiligingsovereenkomst ICT CIZ, die invulling geven aan een aantal BIR normen zijn van toepassing op deze aanbesteding, zie bijlage I8 'Beveiligingsovereenkomst ICT CIZ'.
4. Voldoen aan de nieuwe Europese wet 'Meldplicht datalekken'. Per 1 januari 2016 is de Wet bescherming persoonsgegevens gewijzigd in verband met de invoering van een meldplicht bij de doorbreking van maatregelen voor de beveiliging van persoonsgegevens, de zogenaamde wetswijziging 'Meldplicht datalekken'. Deze wetswijziging is sinds 1 januari 2016 voor het CIZ van toepassing. De wetswijziging verplicht de verantwoordelijke bij een datalek, waarbij er kans is op verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens, melding te doen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de betrokkene. In het geval de Te selecteren ICT-dienstverlener een datalek en/of de gevolgen daarvan signaleert, dient deze direct het CIZ hiervan op de hoogte te stellen. Het CIZ is de verantwoordelijke en zal zorgdragen voor de opvolging. In geen geval is de Te selecteren ICT-dienstverlener gemachtigd zelf melding te maken bij de genoemde partijen anders dan het CIZ.
5. De Beoogd ICT-dienstverlener respecteert de lopende contracten van het CIZ op de (deel)gebieden van ICT-dienstverlening (zie bijlage I9 'Overzicht lopende contracten').
6. Overname Servicedesk personeel: in scope zijn Servicedesk activiteiten voor de 1e- en 2e- lijnsondersteuning van de gebruikers van de verschillende ICT-diensten. In de huidige situatie zijn deze activiteiten intern bij het CIZ georganiseerd. Vanuit goed werkgeverschap en als continuïteitsborging van kennis over het CIZ en haar systemen wil het CIZ mogelijkheden benutten voor deze medewerker bij de Te selecteren ICT-dienstverlener. Er is momenteel sprake van 1,0 fte vaste Servicedeskmedewerker. De randvoorwaardelijke overname betreft de functie Servicedeskmedewerker (zie bijlage I10 'Functieprofielen'). Inschrijver conformeert zich op voorhand aan de overname van personeel, welke uiterlijk op

30 september 2016 van kracht is. Er is geen sprake van overgang van onderneming, zodoende stelt het CIZ geen verdere eisen met betrekking tot arbeidsvoorwaarden. Het laat de Inschrijver vrij om eigen voorwaarden aan te bieden. Het CIZ zal de arbeidsvoorwaarden indien nodig aanvullen (voor de periode van 2 jaar) conform afspraken in het eigen Sociaal plan.

### *1.3.5. Motivering van de scope*

#### Regieorganisatie:

Als gevolg van de herziening van de Wet langdurige zorg (Wlz) heeft het CIZ een veelomvattende reorganisatie doorgevoerd. Besloten is de organisatie op te bouwen met zo min mogelijk organisatorische niveaus om de interne complexiteit te verminderen en flexibiliteit en innovatievermogen te bevorderen. Het is daarom een strategische bedrijfsdoelstelling van het CIZ om taken en competenties die niet specifiek zijn voor de dienstverlening van het CIZ en die beter of goedkoper beschikbaar zijn in de markt, als dienst in te kopen. Dit stelt het CIZ in staat zich zo efficiënt en effectief mogelijk te richten op de uitoefening van haar kerntaken en de vervulling van haar missie en doelstellingen, zoals het transformeren naar een compacte regieorganisatie. Met andere woorden, het CIZ wenst niet alle detailkennis zelf in huis te hebben, maar juist gericht op de dienstverlening van leveranciers te sturen en slim samen te werken. Vanuit – en ter verwezenlijking van – deze doelstelling heeft het CIZ gekozen voor een daarbij passend middel; een aanbesteding conform de methode van Best Value Procurement (BVP).

#### Feitelijke integratie:

De van de hoofdoelstelling van het CIZ afgeleide doelstelling van de onderhavige aanbesteding is de ICT-dienstverlening binnen de vraagscope als integraal portfolio af te nemen van één strategische ICT-dienstverlener die fungeert als het aanspreekpunt voor het CIZ. Uitgangspunt hierbij is dat de Inschrijver de expert is en zelf efficiënt invulling geeft aan de hoofdoelstelling, met als doel een betere en effectievere invulling van de ICT-dienstverlening te leveren en het CIZ te ontzorgen in het belang van de bedrijfsmatige en juridische beheersbaarheid door feitelijke integratie van de verantwoordelijkheid voor de Opdracht. Met als bijkomend doel: kosten verminderen.

Binnen ICT-aanbestedingen is er altijd overlap en integratie van onderdelen. Met name bij een ICT-dienstverlening zoals het CIZ die voor ogen heeft. Voor zowel de technisch als logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen is het onwenselijk een scherpe afbakening te definiëren tussen die onderdelen, vanwege het risico op dubbel werk, met als ongewenst gevolg hogere kosten of juist hiaten in activiteiten en/of het ontwijken van verantwoordelijkheden door de uitvoerders van die onderdelen. Dit soort effecten speelt een belangrijke rol in het mislukken van (overheid)projecten. In de huidige situatie worden grote delen van de Beoogde ICT-dienstverlening al door één partij uitgevoerd.

Daarbij komt dat alleen het integraal in de markt zetten van de onderhavige Opdracht door middel van de BVP methode bijdraagt aan het realiseren van de hiervoor genoemde strategische bedrijfsdoelstelling van het CIZ. Bij het afzonderlijk aanbesteden van de onderdelen van de onderhavige Opdracht zou het CIZ namelijk zelf invulling geven c.q. oplossingen voorschrijven. Dat betekent dat minder kan worden geprofiteerd van de expertise van de markt en dit leidt tot minder efficiëntie en meer risico's voor het CIZ, hetgeen in strijd is met haar hoofddoelstelling. Juist door de markt de ruimte te bieden vergroot het CIZ de kans op een waardevolle toevoeging aan die doelstelling. Om die reden wordt deze Opdracht niet in percelen in de markt gezet.

#### Relevante markt:

Het CIZ heeft de relevante markt voor ICT-dienstverlening zoals die haar voor ogen staat, gezien en geconstateerd dat er voldoende ICT-dienstverleners zijn die de ICT-dienstverlening zoals uitgevraagd in het onderhavige document, kunnen leveren al dan niet door het inschakelen van één of meer Onderaannemers. De mededinging blijft dus gewaarborgd. Daarnaast bestaat voor het midden- en kleinbedrijf de mogelijkheid om in Combinatie in te schrijven indien en voor zover die partijen zelfstandig niet in staat zijn het totale pakket aan gevraagde ICT-dienstverlening te leveren. Daar

komt bij dat de omvang en aard van de onderhavige Opdracht en de organisatie waar die moet worden uitgevoerd niet dusdanig zijn dat slechts een beperkt aantal organisaties in staat zouden zijn op deze aanbesteding in te schrijven.

#### Best Value Procurement (BVP):

Het CIZ heeft ervoor gekozen om de onderhavige Opdracht via de methode van BVP in de markt te zetten. BVP is – kort gezegd – een methode waarbij de opdrachtgever zijn vraag functioneel (welk doel wil CIZ bereiken) omschrijft in plaats van specifiek (CIZ schrijft voor aan welke eisen en voorwaarden de in te kopen dienst moet voldoen). De opdrachtgever maakt zijn budget bekend en vraagt aan de Inschrijver, de expert, hoe hij maximaal kan bijdragen aan de opdracht doelstelling van de opdrachtgever binnen de vastgestelde kaders.

De methode impliceert dat het uiteindelijk de ICT-dienstverlener is die bepaalt hoe en op welke wijze invulling gaat worden gegeven aan de opdracht. De opdrachtgever schrijft niet voor maar laat zich leiden door de ICT-dienstverlener als expert. Dat maakt dat er aan het begin van een dergelijke aanbesteding veel open ligt en dat er alle ruimte is voor creatieve, efficiënte en geïntegreerde oplossingen van de Inschrijver. Deze methode past goed bij de omvorming tot regieorganisatie die het CIZ voor ogen staat.

Een opsplitsing van de opdracht, met het risico van meerdere ICT-dienstverleners die in één aanbesteding gelijktijdig op basis van de BVP methode hun aanbieding maken, zal leiden tot ongerijmde situaties. De verschillende ICT-dienstverleners geven ieder op hun eigen manier invulling aan de functionele vraag van de opdrachtgever en kunnen geen kennis nemen van de oplossingen van hun nevendienstverleners. Offertes zullen niet goed op elkaar aansluiten en/of een coördinator/integrator kan vooraf niet weten wat en wie hij moet gaan managen.

### **1.4. ICT-dienstverlening bij het CIZ**

Deze paragraaf beschrijft achtereenvolgens de huidige ICT-dienstverlening en de beoogde ICT-dienstverlening bij het CIZ. Het doel van deze paragraaf en bijbehorende bijlagen is niet om compleet te zijn, noch om voor te schrijven wat het CIZ voor oplossing wil. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

#### *1.4.1. Huidige situatie ICT*

Het CIZ heeft vrijwel alle ICT-diensten uitbesteed. De zorg voor de ICT-dienstverlening is ondergebracht bij de CIO Afdeling die in de periode 2015 en 2016 transformeert naar een regieorganisatie die de business adviseert en ondersteunt betreffende de informatievoorziening. Doelstelling van de CIO Afdeling is: *in de brede zin het zorgdragen voor de beschikbaarheid van de noodzakelijke voorzieningen voor het voeren van een ordentelijke informatiehuishouding, zodat het CIZ het geplande bedrijfsresultaat kan leveren. Hierbij gaat het om het ontwikkelen van een informatiestrategie, de implementatie van nieuwe voorzieningen en het juiste gebruik en effectief en efficiënt beheer van die voorzieningen.*

De organisatie van de informatievoorziening richt zich met name op een goede inrichting en besturing van de processen waarbij de Vraag (vanuit de business) en het Aanbod (vanuit de technologie) met betrekking tot de informatievoorziening op elkaar worden afgestemd. Binnen de CIO Afdeling zullen de onderdelen CIO Office (Vraagkant) en IT Operations (Aanbodkant) transformeren naar regievoerders over de uitbesteede ICT-diensten. De CIO Afdeling heeft als kerntaken:

- IT-governance als onderdeel van de integrale Corporate Governance en specifiek gericht op besluitvorming omtrent de organisatie van de informatievoorziening.
- Binnen de kaders van enterprise architectuur en informatiebeveiliging regievoeren op de organisatie van de informatievoorziening waarbij het CIZ het WAT en WAAROM bepaalt en de Te selecteren ICT-dienstverlener het HOE en WANNEER.
- Expertiseondersteuning op het gebied van informatiestrategie en -beleid, informatiebeveiliging, informatiemanagement, enterprise architectuur,

servicemanagement, leverancier- en contractmanagement, functioneel beheer en innovatie.

- Concrete vertaling van missie, visie en strategische doelstellingen naar een optimale informatievoorziening door middel van IV-Strategie, IV-Beleid en IV-Plan resulterend in gecoördineerde en geplande (projectmatige) activiteiten met voorspelbaar resultaat.
- Opstellen IV-roadmap, zodanig dat tijdig geanticipeerd wordt op interne en externe ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld aanpassingen naar aanleiding van gewijzigde wetgeving.

De transformatie van de CIO Afdeling naar een professionele regieorganisatie zal medio 2016 zijn afgerond.

Voor een gedetailleerd overzicht van de systemen en diensten waar het CIZ op dit moment gebruik van maakt, wordt verwezen naar de bijlagen I2 'Current State Architectuur – Infrastructuur', I3 'Current State Architectuur – Applicaties' en I5 'CIZ IT Factsheet'. De bijlagen zijn bedoeld om Inschrijvers een zo volledig mogelijk beeld te geven van de huidige situatie. Het doel van deze bijlagen is niet om compleet te zijn, noch om voor te schrijven wat het CIZ voor oplossing wil.

#### *1.4.1.1. Huidige ICT-infrastructuur*

Het CIZ maakt gebruik van een ICT-infrastructuur, bestaande uit hardware en software componenten die het mogelijk maken om de specifieke bedrijfsapplicaties te kunnen uitvoeren en toegankelijk te maken voor de gebruikers. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste onderdelen en eigenschappen van de CIZ ICT-infrastructuur. Voor een meer uitgebreide en gedetailleerde beschrijving wordt verwezen naar bijlage I2 'Current State Architecture – Infrastructuur'.

##### Rekencentrum:

Het CIZ maakt gebruik van rekencentrumdiensten die worden geleverd door een externe ICT-dienstverlener. Er wordt gebruik gemaakt van rekencentra en uitwijklocaties in Nederland. De verschillende applicaties van het CIZ worden gehost op circa 320 virtuele en fysieke servers, waarvan het overgrote deel gebruik maakt van het Windows Server OS. Daarnaast zijn nog een klein aantal Linux systemen in gebruik. Een aantal van de servers worden ingezet als database server, vrijwel allen met MS SQL Server. De meeste gegevens worden opgeslagen in een SAN. De totale gegevensomvang bedraagt circa 165 TB. In de loop van 2015 is voor de verschillende applicaties en diensten een nieuwe uitwijkvoorziening ingericht die voldoet aan de door het CIZ gestelde eisen met betrekking tot de maximale onbeschikbaarheid en dataverlies bij calamiteiten. De applicaties die het primaire proces ondersteunen zijn daarmee maximaal 24 uur onbeschikbaar en het maximale gegevensverlies bedraagt niet meer dan 1 minuut. Van de gegevens wordt verder periodiek een back-up gemaakt. Het rekencentrum is via het CIZ Wide Area Network verbonden met de CIZ vestigingen, en heeft een koppeling met het Internet en het DigiNetwerk voor externe toegang en informatie-uitwisselingen. Voor de beveiliging van de netwerkkoppelingen is een DMZ ingericht; bovendien is het interne netwerk verdeeld in zones om verkeersscheiding te kunnen afdwingen.

##### Locatievoorzieningen:

Alle locaties beschikken over een MER, SER's en gebouwenbekabeling. Er bevinden zich geen servers op de locaties (behoudens enkele 'satellietsystemen' voor werkplekupdates). Er worden dus alleen netwerkcomponenten gehuisvest. De locaties zijn verbonden met het CIZ Wide Area Network dat wordt gerealiseerd met een IP VPN dienst van Tele2. Op alle vestigingen is een Local Area Network (LAN) beschikbaar, alsmede een Wireless LAN, met rechtstreekse toegang naar het Internet via een lokale aansluiting. Om locatieonafhankelijk te kunnen werken, beschikken sommige gebruikers binnen het CIZ over een Dongel om zo toegang te kunnen verkrijgen tot de werkplekomgeving.

##### Werkplekken en telefonie:

Voor de toegang tot de verschillende bedrijfsapplicaties en eindgebruikersdiensten maakt het CIZ gebruik van een centraal gehoste virtuele Windows desktop. Deze wordt via het RDP protocol ontsloten naar de verschillende typen gebruikersapparaten. Het standaard apparaat is een desktop of laptop PC, waarop geen lokale bedrijfstoepassingen worden geïnstalleerd, maar dat alleen kan worden gebruikt om de centrale virtuele desktop te benaderen of websites. Er zijn circa 720 desktop-

en circa 400 laptopcomputers in gebruik. Deze apparaten worden centraal, op afstand beheerd door de externe ICT-dienstverlener. Naast de standaardapparaten zijn er nog diverse z.g. specials in gebruik in diverse configuraties en varianten. De centrale virtuele desktop kan ook worden benaderd vanaf een eigen PC via een VPN verbinding, bijv. vanuit de thuislocatie. Verder beschikt een groot aantal CIZ medewerkers over een door het CIZ uitgegeven smartphone van het type Apple iPhone. Een beperkt aantal medewerkers gebruikt een tablet van het type Apple iPad. Specifiek voor mobiele toegang van door het CIZ uitgeleverde of eigen apparaten wordt de optie geboden van e-mail en agenda synchronisatie (via ActiveSync), web-toegang naar e-mail (Outlook Web Access) en externe toegang naar het Intranet. Voor printen, scannen en/of kopiëren zijn op alle locaties zwart-wit multi-functional printers van Xerox aanwezig voor gemeenschappelijk gebruik, op enkele locaties bovendien een kleuren multi-functional. Daarnaast zijn enkele centrale printers specifiek ingericht voor het printen van de brieven die aan cliënten van het CIZ worden verstuurd. Verder worden nog een beperkt aantal kleinere printers (eveneens Xerox) ingezet voor persoonlijk gebruik of aanvullend groepsgebruik. Tenslotte zijn er nog diverse labelprinters beschikbaar, alsmede losse faxapparaten. De CIZ werkplekgebruikers hebben de beschikking over een centrale e-mail- en agendafaciliteit op basis van Microsoft Exchange. Voor het delen van informatie en bestanden wordt gebruik gemaakt van SharePoint of gedeelde Windows mappen. Voor vaste telefonie beschikt het CIZ over een Mitel telefooncentrale. De software wordt gehost op het rekencentrum met een uitwijkvoorziening.

#### Identity & Access Management:

Voor autorisatie van gebruikers voor toegang tot werkplekken, werkplekdiensten en verschillende bedrijfsapplicaties wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van een centraal Active Directory systeem. Deze Active Directory wordt gevoed vanuit de CIZ personeelsapplicatie via een intermediair systeem (IDMS) dat wordt geleverd en beheerd door de externe ICT-dienstverlener. De gegevens van externe gebruikers in de zorgketen worden eveneens via IDMS aangeleverd vanuit de applicatie waarin de externe gebruikers worden beheerd.

#### *1.4.1.2. Huidige bedrijfsapplicaties*

Binnen het CIZ worden meer dan 100 grotere en kleine bedrijfsapplicaties gebruikt voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsprocessen en werkzaamheden (zie ook onderstaande figuur). Een uitgebreide beschrijving van het CIZ applicatielandschap in termen van de afzonderlijke applicaties en de gegevensuitwisselingen daartussen kan worden gevonden in bijlage I3 'Current State Architectuur - Applicaties'. Hier wordt volstaan met een overzicht van de belangrijkste applicaties.



### Primaire proces:

De primaire taak en het primaire proces van het CIZ betreft het beoordelen van Wlz aanvragen. Ter ondersteuning hiervan wordt een centrale applicatie gebruikt, die als maatwerk is ontwikkeld en wordt onderhouden door Atos, genaamd Portero. Portero wordt gehost binnen de eigen infrastructuur van het CIZ. De applicatie is deels gebouwd op het Cordys Business Operations Platform (tegenwoordig van OpenText) en deels met behulp van Grails (Groovy programmeertaal in combinatie met het Rails framework voor webapplicaties). Portero is web-gebaseerd en wordt zowel gebruikt door CIZ medewerkers als door gebruikers van partners in de zorgketen als door cliënten rechtstreeks, middels de digitale Wlz aanvraag. Tussen Portero en diverse andere partijen in de zorgketen zijn verscheidene koppelingen voor informatie-uitwisselingen ingericht als onderdeel van het primaire proces, zowel op basis van filetransfer als op basis van web services. Naast Portero worden nog enkele kleinere applicaties ingezet ten behoeve van het primaire proces, die in sommige specifieke situaties functies toevoegen aan Portero of nodig zijn voor het opvragen van historische gegevens. De meeste daarvan zijn ook maatwerk.

Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

### Bedrijfsvoering (Finance, Inkoop, HRM) en communicatie:

Voor de financiële administratie, inkoop en personeelszaken maakt het CIZ gebruik van pakketapplicaties die worden gehost op het CIZ-rekencentrum of worden afgenomen als applicatiedienst. De belangrijkste applicaties zijn:

- AFAS (Profit-Financieel en Insite): financieel beheer, applicatiedienst.
- Proquero: inkoop en contractbeheer, applicatiedienst.
- AFAS (Profit-HRM/Payroll): personeel- en salarisadministratie inclusief manager- en medewerker-self service, salarisverwerking, applicatiedienst.
- In- en externe communicatie zoals een callcenter applicatie en de CIZ website.

De website van het CIZ wordt gerealiseerd op een Microsoft SharePoint platform binnen de eigen ICT-infrastructuur. Dit geldt eveneens voor het CIZ intranet. Voor de ondersteuning van de Administratieve Ondersteuning (AO) wordt gebruik gemaakt van een software module van Mitel als toevoeging op de Mitel telefooncentrale.

### Business Intelligence & Reporting:

Het CIZ beschikt over een 'DataPortaal' waarin gegevens die afkomstig zijn uit de verschillende applicaties (met name Portero) worden verzameld, geschoond en gecombineerd tot een zogenaamd data warehouse, dat wordt gebruikt als basis voor bedrijfsrapportages en analyses. Het DataPortaal bestaat uit meerdere MS SQL databases binnen de CIZ infrastructuur, waartussen data-uitwisselingen plaatsvinden met behulp van diverse MS SQL Server tools, met name SSIS. Het DataPortaal wordt op dit moment nog inhouse ontwikkeld en beheerd.

Omdat de huidige DataPortaal omgeving niet (meer) voldoet aan de eisen omtrent volledige, actuele en correctie informatielevering voor in- en externe rapportages en strategische en tactische analysedoeleinden is in 2015 gestart met het ontwerpen en implementeren van een nieuw data warehouse ('DWH 2.0'). In dit data warehouse moet alle data worden opgenomen die beschikbaar komt vanuit de bronsystemen (de verschillende bedrijfsapplicaties), rekening houdend met de WBP en de Archiefwet. DWH 2.0 zal in de 1<sup>e</sup> helft van 2016 het huidige DataPortaal gaan vervangen.

Voor het genereren van rapportages of het uitvoeren van analyses worden diverse software pakketten gebruikt, zoals MS SQL Server. Voor de publicatie van de rapportages wordt gebruik gemaakt van een SharePoint site, het 'InfoPortaal'. Verder vinden vanuit de BI omgeving nog diverse gegevensuitwisselingen plaats met partners in de zorgketen. Kantoorapplicaties:

Op de centraal gehoste virtuele Windows desktop wordt een aantal cliënt applicaties aangeboden die de gebruikers ondersteunen bij het uitvoeren van diverse kantoortaken, zoals tekstverwerking. De belangrijkste daarvan zijn Microsoft Office, Internet Explorer en Adobe Reader. Daarnaast zijn er diverse andere kleine tools, die deels alleen aan specifieke gebruikers ter beschikking worden gesteld.

### Overige:

Voor de ondersteuning van specifieke Servicedesktaken (op basis van ITIL) bij de interne ICT-Servicedesk, de klantenondersteuning en fraude wordt gebruik gemaakt van het pakket TopDesk. Voor het ontwerpen en beheren van bedrijfsprocessen en informatiesystemen worden onder andere de software tools Mavim en Archi toegepast.

Voor meer informatie wordt verwezen naar bijlage I3 'Current State Architecture – Applicaties'.

#### *1.4.1.3. Factsheet ICT-sourcing*

De bijlage I5 'CIZ IT Factsheet' bevat een samenvatting van de diverse relevante gegevens en hoeveelheden voor wat betreft de huidige ICT-inrichting van het CIZ.

#### 1.4.1.4. Aanleiding aanbesteding in relatie tot huidige situatie

De aan deze aanbesteding voorafgaande aanbesteding is ingetrokken omdat de informatie in het beschrijvend document met betrekking tot de inschrijfprijs onvoldoende duidelijk was waardoor de ingediende offertes onderling niet goed vergelijkbaar waren.

#### 1.4.1.5. Projectportfolio

Met ingang van 1 januari 2015 is voor het CIZ de migratie en de transformatie van de organisatie gestart. De migratie betrof een periode van zes maanden, waarin de afhandeling van werkzaamheden in het kader van de AWBZ zijn afgerond en er gestart is met de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Wlz. Voor de transformatie geldt dat het CIZ hier de periode van 2015 – 2017 voor gebruikt. Hieronder volgt een beschrijving van de projecten die in deze periode opgepakt gaan worden.

##### Aanpassingen wet- en regelgeving:

De veranderingen in de zorg die op 1 januari 2015 zijn doorgevoerd, hebben grote impact op het zorgstelsel in Nederland. De Tweede Kamer en de regering houden de gevolgen van deze stelselwijziging nauwlettend in de gaten. Indien er ongewenste effecten optreden, zullen deze beoordeeld worden en indien nodig zal de wet- en regelgeving aangepast worden. Veel van deze wijzigingen zullen effect hebben op de primaire applicatie Portero en vallen daarmee buiten scope van deze aanbesteding. Verder zet men vanuit VWS in op de digitalisering van de overheid zoals die naar verwachting ook zal worden vastgelegd in de toekomstige Wet Generieke Digitale Infrastructuur.

Wijzigingen in de wet- en regelgeving kunnen echter ook gevolgen hebben voor de koppelingen die het CIZ nodig heeft met ketenpartijen, of resulteren in een uitbreiding of afname van de taken die het CIZ uitvoert.

##### Externe positionering CIZ:

De positie en relevantie van diverse ketenpartners is door de stelselwijziging van het CIZ veranderd. Gezien de herziening van het zorgstelsel heeft het CIZ de uitspraak gedaan om vanuit haar positie een meerwaarde te willen leveren door het verzamelen, analyseren en delen van informatie met externe partijen.

##### Klantbediening:

In het Besluit langdurige zorg is opgenomen dat er persoonlijk contact met de cliënt moet zijn tijdens het indicatieonderzoek. Het CIZ heeft daarom, in overleg met het ministerie van VWS, het klantbedieningsconcept ontwikkeld. In de periode van 2015-2017 wordt hier nader invulling aan gegeven. De klantbenadering moet in ieder geval zodanig zijn ingericht dat deze ervaren wordt als persoonlijk en goed te volgen. Het gaat hierbij onder andere om het benutten van verschillende mogelijkheden, zoals bijvoorbeeld track & trace en het ontwikkelen van manieren om het contact persoonlijk en professioneel in te richten. Het CIZ wil hierbij aanhaken bij de ontwikkelingen en richtlijnen van i-Overheid voor burgers. Aan ciz.nl wordt naar verwachting op termijn ook 'Mijn Overheid' en 'Mijn CIZ' toegevoegd, waarop kan worden ingelogd met bijvoorbeeld DigiD. Deze functionaliteiten hebben 'onder water' een directe link met het ICT-systeem van het CIZ, Portero. De burger heeft dan verschillende mogelijkheden om te communiceren met het CIZ om bijvoorbeeld een check te doen op de status van een zorgaanvraag, een aanvraag te doen, documenten/informatie te uploaden, een afspraak te maken of te verzetten (via een planmodule), eigen gegevens in te zien en te wijzigen, 'track & trace' en een besluit in te zien, een boodschap te sturen (zoals via e-mail). Belangrijk uitgangspunt bij klantbediening is de bereikbaarheid van de medewerker voor de cliënt, waarbij de cliënt tijdens het traject zoveel mogelijk te maken heeft met één contactpersoon. Tevens wil het CIZ feedback van cliënten ontvangen om zo de dienstverlening te kunnen verbeteren.

##### Werken bij CIZ:

De veranderingen vragen een andere manier van werken en een andere ondersteuning van het werk. Alle veranderingen op dit vlak scharen wij onder 'werken bij CIZ'. De drie bouwstenen van werken bij CIZ zijn bricks, bytes en behaviour. Bricks heeft alles te maken met huisvesting en faciliteiten

voor de medewerker. Bytes heeft alles te maken met ICT. Behaviour gaat over het gedrag en de houding van de medewerkers. Speerpunten hierbij zijn het opzetten van vier regiokantoren, het afbouwen van de bestaande huisvesting, inrichting van spreekuurlocaties bij strategische partners (o.a. het UWV), en werkplekken zodanig inrichten dat medewerkers in staat zijn om tijd en plaats onafhankelijk kunnen werken. Daarnaast moeten nieuwe regelingen ingericht worden die betrekking hebben op vervoer, telewerken en ondersteuning bij praktische zaken als printen (zowel thuis, als op kantoor) en bellen vanaf verschillende locaties.

#### Operationeel zelfstandige teams:

Bij de reorganisatie van het CIZ op 1 januari 2015 is de weg vrijgemaakt om stappen te zetten naar de inrichting van operationeel zelfstandige teams. Medewerkers binnen een team moeten daarom op persoonlijk- en teamniveau inzicht hebben in:

- De klanttevredenheid;
- De klantbeleving;
- Aantal afgehandelde en af te handelen indicaties;
- De doorlooptijden van openstaande en afgeronde trajecten;
- De kwaliteit van de afgegeven indicaties.

Op basis van deze informatie worden teams in staat gesteld de resultaten, zoals vastgesteld door het CIZ, te behalen en daar waar nodig te verbeteren. Belangrijk uitgangspunt hierbij is ook dat de onderlinge samenwerking binnen en tussen de teams bevorderd wordt.

#### Lerende organisatie:

Het CIZ wil een slimme uitvoerder zijn. In het kader hiervan wil het CIZ een lerende organisatie worden, op persoonlijk, team- en organisatieniveau. Daarnaast is de lerende organisatie zowel gericht op de interne medewerkers als de externe partijen (cliënt, zorgaanbieders, Zorgkantoren, etc.). Het is van belang om op basis van feedback de interne en externe omgeving te kunnen beïnvloeden en veranderen. Bij feedback vanuit de interne omgeving wordt onder andere gedacht aan het vormgeven van peer-coaching, leerkringen, het beschikbaar stellen en bespreken van cliëntcasussen, etc. De ontwikkeling naar een lerende organisatie is daarbij nauw verwant aan de veranderlijnen op het gebied van 'Externe positionering CIZ' en 'Operationeel zelfstandige teams'.

#### *1.4.2. Beoogde situatie ICT*

De strategische doelstellingen van het CIZ en de daaruit voortvloeiende informatiebehoefte vormen het vertrekpunt voor de inrichting van de toekomstige informatievoorziening van het CIZ in de periode 2016 tot 2020 en daarmee de 'stip op de horizon'. Het betreft daarbij enerzijds de identificatie van de verschillende functionaliteiten die vanuit de informatievoorziening moeten worden geleverd om de organisatiedoelstellingen en -processen optimaal te kunnen ondersteunen. Anderzijds gaat het om het aanreiken van een aantal samenhangende richtlijnen en keuzes ten aanzien van de wijze waarop de betreffende functionaliteiten moeten worden gerealiseerd in termen van ICT-diensten. Wij spreken in dit verband daarom van de 'architectuur' van de toekomstige informatievoorziening van het CIZ, oftewel de 'Future State Architectuur'. De beoogde situatie ICT is bedoeld om Inschrijvers een zo volledig mogelijk beeld te geven maar niet om compleet te zijn, noch om voor te schrijven wat het CIZ voor toekomstige informatievoorziening wil.

Door het Ministerie van VWS wordt sterk aangemoedigd dat organisaties binnen het VWS werkterrein onder architectuur werken (als hulpmiddel de 'stip op de horizon' te bepalen). Dit heeft er toe geleid dat het CIZ in 2014 is gestart om de rol van Enterprise Architectuur binnen de informatievoorziening (IV) vorm te geven. Het gaat hierbij zowel om het inrichten van architectuurprocessen ('werken onder architectuur'), het in kaart brengen van het huidige informatielandschap ('Current State Architectuur'), als om het ontwikkelen van principes en blauwdrukken voor de toekomstige inrichting daarvan ('Future State Architectuur'). Hiermee wordt meer inzicht verkregen in de complexe samenhang van processen, applicaties, middleware en infrastructuur, zodat effectiever kan worden gestuurd op verbeteringen en vernieuwingen. Belangrijke business drivers voor het CIZ zijn:

- Flexibel en efficiënt kunnen inspelen op de vraagarticulatie vanuit de business, de ketenpartners, de politiek en op veranderingen vanuit wet- en regelgeving.
- Flexibel en gedegen rapportages kunnen leveren aan interne en externe partijen, omtrent de uitvoering van de Wlz, op beleidsmatig niveau (denk o.a. aan opstellen van trend-rapportages over de geïndiceerde zorg) en organisatorisch niveau (denk o.a. aan sturingsinformatie).
- Borgen van de continuïteit van de ICT-dienstverlening.
- Mogelijk maken van het succesvol uitbesteden van ICT-taken en -diensten naar externe partijen tegen een Marktconforme prijs.
- Optimale ondersteuning van het nieuwe klantbedieningsconcept.

Voor meer informatie wordt verwezen naar bijlage I4 'Future State Architecture'.

#### *1.4.2.1. IV-Strategie*

De IV-strategie 2016-2020 van het CIZ richt zich op een informatievoorziening die het CIZ in staat moet stellen te acteren als een compacte en flexibele organisatie, die zich concentreert op de optimale uitvoering van haar primaire opdracht vanuit de overheid. Dit vereist een op de specifieke CIZ behoeften toegesneden portfolio van ICT-diensten tegen de best mogelijke prijs/kwaliteit verhouding, compliant aan de vereiste informatiebeveiliging en de wet bescherming persoonsgegevens en de door de business gewenste continuïteit.

In de visie van de CIO Afdeling wordt informatie gezien als een strategisch middel voor het CIZ, waarbij de CIO Afdeling de vanzelfsprekende gesprekspartner is bij het realiseren van business doelen. De CIO Afdeling voert de regie op betrouwbare en schaalbare ICT-diensten en passende oplossingen ('fit-for-purpose'), werkt met in partnership vastgestelde KPI's, bewezen kwaliteit ('proven-technology') en houdt ICT eenvoudig.

In de nog op te stellen strategische IV-roadmap wordt de relatie beschreven tussen business focus (veranderprogramma's per hoofdproces), IV-focusgebieden en IV-doelen: operationele zekerheid, snelle implementatie ('time-to-market'), 'operational excellence' en waarde creatie.

De IV-strategie kent verder de volgende speerpunten:

- Het CIZ kiest voor uitbesteden vanwege de concentratie op kernactiviteiten, het realiseren van kostenbesparing en kwaliteitsverbetering en toegang tot en optimaal gebruikmaken van kennis in de markt, standaarden en schaalgrootten.
- Optimaliseren van de 'business/IT-alignment' middels het vormgeven van een adequate IT-governance gebaseerd op een demand-supply model met professioneel ingerichte processen voor zaken als vraagarticulatie- en bundeling en het werken onder architectuur.
- Conformiteit met in- en externe eisen en wetgeving op het gebied van informatiebeveiliging, privacy en de kwaliteit van de voorwaardelijke informatievoorziening voor het primaire proces en bedrijfscontinuïteit.
- Schaalbare (omhoog en omlaag, ook financieel) en flexibele (snel aan te passen) informatievoorziening in de vorm van snel te leveren ICT-diensten ('time-to-market') voor geharmoniseerde en gestandaardiseerde bedrijfsprocessen.
- Klanttevredenheid staat voorop en wordt periodiek gemeten met als doel het streven naar continue verbeteren.
- Zoveel als mogelijk aansluiten op rijks brede standaarden en voorzieningen.

#### *1.4.2.2. IV-bestemmingsplan*

Gegeven de strategische doelstellingen van het CIZ en de daarvan afgeleide IV-strategie en rekening houdend met de relevante ontwikkelingen in de directe omgeving van het CIZ, de technologie en ICT-markt, kan de visie van het CIZ met betrekking tot de inrichting van de informatievoorziening in de komende jaren worden samengevat met de volgende richtinggevende uitspraken:

#### Regie op afname van ICT-diensten:

De toekomstige informatievoorziening van het CIZ zal worden gerealiseerd door het inkopen en afnemen van een integraal portfolio van ICT-diensten van één strategische ICT-dienstverlener. Het CIZ is verantwoordelijk voor de vraagarticulatie, dat wil zeggen het vertalen van de business behoefte naar een functionele dienstvraag en het contracteren en afstemmen met de Te selecteren ICT-dienstverlener. De strategische ICT-dienstverlener wordt verantwoordelijk voor de levering van het integrale dienstenportfolio, door de integratie en combinatie van eigen en/of in de markt beschikbare diensten en producten. Hij treedt op als een proactieve partner, die ook zelf met voorstellen komt voor vernieuwingen in het ICT-dienstenportfolio die voor het CIZ waarde toevoegen in termen van hogere kwaliteit, klanttevredenheid of kostenbesparingen.

#### Schaalbare, aanpasbare en integreerbare diensten:

De beoogde ICT-diensten zijn maximaal op- en afschaalbaar en functioneel aanpasbaar. Ze worden afgenomen tegen Marktconforme tarieven op basis van 'pay-per-use'. De diensten kunnen op eenvoudige wijze gegevens uitwisselen via standaard-koppelvlakken met andere diensten en toepassingen, zowel binnen het CIZ als bij partners.

*NB. Hierbij geldt de overweging dat actuele mogelijkheden en ontwikkelingen in de ICT-markt (denk aan cloud en web-standaarden) dergelijke flexibele en integreerbare diensten in toenemende mate mogelijk maken.*

#### Aansluiten bij gedeelde ICT-diensten binnen de overheid en de zorgketen:

Naarmate vanuit de overheid en/of de samenwerkende partijen in de zorgketen gedeelde ICT-diensten en oplossingen beschikbaar komen worden deze, indien relevant en gewenst door het CIZ, zo snel mogelijk opgenomen in het ICT-dienstenportfolio van het CIZ. Hiermee wordt niet alleen geprofiteerd van meer schaalgrootte, maar wordt tevens gegarandeerd dat kan worden voldaan aan de verschillende vanuit de overheid en de zorgketen gestelde standaarden, kwaliteitseisen en integratiekoppelvlakken. Het is bijvoorbeeld de bedoeling om in 2016 een aansluiting te realiseren op de dienst MijnOverheid.nl, zodat cliënten de voortgang van een indicatiestelling digitaal kunnen volgen.

#### Werken onder architectuur

Voor de inrichting van haar informatievoorziening hanteert het CIZ een werkwijze waarbij de planning en uitvoering van vernieuwingen plaatsvinden 'onder architectuur'. Belangrijke onderdelen hiervan zijn de beschrijving van de nagestreefde toekomstige integrale inrichting van de informatiehuishouding en een beschrijving van de kaders en richtlijnen die daarop van toepassing zijn. De betreffende documenten zijn bijgevoegd als bijlagen I4 'Future State Architectuur' en I13 'Architectuurkaders en richtlijnen'.

*NB. De in het kader van deze aanbesteding te realiseren ICT diensten vormen een belangrijk onderdeel van de beoogde informatievoorziening en moeten dus maximaal aansluiten bij de genoemde architectuurbeschrijvingen en kaders.*

#### Primaire proces applicaties: flexibel en modulair maatwerk:

Het primaire proces van het CIZ wordt bepaald door inrichting en organisatie van het Nederlandse zorgstelsel en is daarom in hoge mate uniek in de wereld. Bovendien treden er relatief vaak grote wijzigingen op als gevolg van stelselwijzigingen, wetswijzigingen of veranderingen binnen de organisatie van de zorgketen. Voor de applicaties waarmee de informatievoorziening voor het primaire proces moet worden gerealiseerd betekent dit dat het gaat om 'maatwerk', dat snel en relatief efficiënt kan worden ontwikkeld en aangepast.

*NB1. Hierbij geldt de overweging dat er in de ICT-markt een breed aanbod beschikbaar is van geavanceerde methoden en tools voor de automatisering van specifieke bedrijfsprocessen.*

*NB2. De softwareontwikkeling en -onderhoud van de huidige centrale applicatie voor het primaire proces maken geen onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding.*

#### Administratieve applicaties; standaard oplossing op basis van best practices:

In tegenstelling tot het primaire proces kunnen de ondersteunende processen, zoals personeelsbeheer, financiële administratie en inkoop op een standaard manier worden ingericht waarbij wordt geprofiteerd van best-practices bij andere bedrijven en organisaties. Hierbij hoort een Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

applicatie-aanbod dat dergelijke standaard werkwijzen op basis van best-practices faciliteert en stimuleert. De administratieve applicaties zijn zodanig geïntegreerd dat ook procesketens over de verschillende domeinen kunnen worden ondersteund en dat ze een consistente en uniforme interface bieden aan de gebruikers.

*NB. Overweging hierbij is dat er in de ICT-markt een breed aanbod is van applicatiepakketten, -suites en -diensten waarmee de benodigde functionaliteiten voor de administratieve applicaties kunnen worden ingevuld.*

#### Werkplekken:

De medewerkers van het CIZ moeten beschikken over werkplekken in de vorm van gebruikers-hardware en digitale applicaties die hen faciliteren in het dagelijkse werk. Voor de meeste medewerkers geldt dat zij hun werkzaamheden in de toekomst moeten kunnen uitvoeren vanuit CIZ kantoren op een flexplek, maar ook thuis of bij de cliënt. De functionaliteit behorende bij een werkplek moet dit ondersteunen. Daarnaast zal er ook een grote categorie zijn van ambulante CIZ medewerkers die op een externe locatie, zonder gegarandeerde connectiviteit, werkzaamheden moeten verrichten. Ook hiervoor zal een geschikte werkplekvariant beschikbaar moeten komen.

#### Gebruikersondersteuning:

De medewerkers van het CIZ moeten in de toekomst ook steeds meer tijdonafhankelijk kunnen werken. Hierdoor bestaat de mogelijkheid dat het CIZ de openingstijd van de Servicedesk wenst te verruimen naar werkdagen tot 23:00 uur en in het weekend op zaterdag.

#### Business Intelligence:

Het ter beschikking krijgen en houden van volledige en juiste gegevens over de prestaties en resultaten van de CIZ bedrijfsvoering is essentieel om te kunnen bepalen in hoeverre aan de gestelde prestatie-eisen wordt voldaan en op welke wijze daar op continue basis verbeteringen in kunnen worden aangebracht. Binnen de informatievoorziening is daarom een belangrijke rol weggelegd voor een 'data warehouse', waarin de betreffende actuele en consistente gegevens worden vastgelegd en dat kan dienen als bron voor management rapportages en analyses en als bron voor het aanleveren van rapportages aan externe partijen (o.a. het Ministerie van VWS).

#### Conformiteit met wet- en regelgeving:

Zie paragraaf 1.3.4 voor deze Randvoorwaarde.

Voor meer informatie wordt verwezen naar bijlage I7 'Informatiebeveiligingsbeleid en eisen' en bijlage I13 'Architectuur Kaders en Richtlijnen'.

#### *1.4.2.3. IV-Sourcingstrategie*

Op basis van de IV-Strategie is een IV-Sourcingstrategie geformuleerd voor de outsourcing c.q. aanbesteding van de ICT-diensten. Kernpunten daaruit zijn:

- De levering van ICT-diensten wordt uitbesteed, de vraagarticulatie en –bundeling blijven kerntaken van het CIZ.
- Een ingerichte en effectieve regieorganisatie, verantwoordelijk voor de vraagarticulatie namens de business en het contracteren en aansturen van de ICT-dienstverleners, is hiervoor een essentiële voorwaarde.
- Het streven is om zoveel mogelijk ICT-diensten af te nemen van één strategische ICT-dienstverlener.
- Gegeven het streven naar zoveel mogelijk één strategische ICT-dienstverlener, zal initieel een aanbesteding in de markt worden gezet met een zo breed mogelijk palet van ICT-diensten. Enkele specifieke ICT-diensten die om redenen van contractuele en/of juridische aard niet kunnen worden meegenomen in deze brede aanbesteding, zullen daarna zodra mogelijk afzonderlijk worden aanbesteed.
- Het ontwikkelen van rapportages en analyses ten behoeve van decision support op basis van in een data warehouse verzamelde informatie afkomstig uit de verschillende CIZ informatiesystemen vereist specifieke kennis van de bedrijfsprocessen en wordt derhalve beschouwd als een CIZ specifieke taak. Anderzijds is de belangrijkste gegevensbron voor het

data warehouse de primaire proces applicatie Portero, waardoor er een nauwe samenhang bestaat tussen de ontwikkeling en onderhoud van Portero en dat van het DWH. Voor de verschillende applicatiecomponenten in de Business Intelligence keten ('van bronnen naar rapportages') moet daarom een optimale allocatie van ontwikkel- en beheertaken worden uitgewerkt, rekening houdend met bovengenoemde overwegingen. In de huidige brede aanbesteding wordt daarom alleen de hosting van de BI keten meegenomen.

De 'Future State Architectuur' – Informatievoorziening dient enerzijds in lijn te zijn met de IV-Strategie en de IV-Sourcingstrategie en moet daar anderzijds concrete invulling en ondersteuning aan geven. Voor meer informatie wordt verwezen naar bijlage I4 'Future State Architectuur'.

#### *1.4.2.4. Visie op de moderne werkplek*

Binnen de CIZ organisatie is er een beperkt aantal doelgroepen, oftewel 'persona's':

##### Locatiegebonden werker:

Vanouds heeft het CIZ de standaard medewerker die volledig werkzaam is op locatie. Deze medewerker werkt op een vaste CIZ locatie en heeft een eigen werkplek en maakt gebruik van de standaard CIZ bedrijfsomgeving. Het aantal locatiegebonden werkers zal de komende jaren naar verwachting fors dalen.

##### Niet-locatiegebonden werker:

Al jaren kunnen medewerkers van het CIZ gebruik maken van een 'externe toegang' om vanuit huis gebruik te maken van de standaard CIZ bedrijfsomgeving. Daarnaast zijn er ook veel medewerkers die in afstemming met hun collega's geregeld thuis werken, niet zijnde vaste thuiswerkdagen. Deze medewerkers hebben vooralsnog een eigen werkplek op kantoor. In de loop van 2016 en 2017 zal de werkplek op kantoor vervangen worden door flexplekken. De medewerkers die zowel op kantoor als thuis werken noemen wij niet-locatiegebonden werkers.

##### Mobiele werker:

Een aanzienlijk deel van de medewerkers in het primaire proces legt cliëntbezoeken af. Dit zijn mobiele werkers. Deze medewerkers werken vanuit huis, kantoor of bij de cliënt. Bij cliëntbezoeken hebben deze medewerkers de beschikking over standaard kantoorautomatiseringsfuncties alsook toegang tot de primair proces applicaties. De standaard kantoorautomatiseringsfuncties zijn ook offline beschikbaar. De eenvoud, snelheid van toegang en gebruiksgemak zijn cruciaal voor de toepassing ervan.

##### Speciale werker:

Als laatste is er sprake van een beperkt aantal medewerkers die eventueel specifieke bedrijfstoepassingen of werkplek aanpassingen nodig hebben in hun dagelijkse werk. Deze speciale werker werkt zowel op kantoor als thuis en heeft waar nodig op beide locaties alle benodigde functionaliteiten tot de beschikking.

De afgelopen jaren is er een aanzienlijke verschuiving van het aantal locatiegebonden en speciale werkers naar de niet-locatiegebonden en mobiele werkers. Het is het streven van het CIZ om deze ontwikkeling de komende jaren voort te zetten. Hierbij worden de onderstaande richtlijnen gehanteerd.

*Definitie werkplek:* het geheel aan gebruikers-hardware en digitale applicaties die de CIZ medewerker faciliteert in het dagelijkse werk. De werkplek van de toekomst moet voldoen aan de volgende criteria:

- Optimale gebruiksvriendelijkheid.
- Eenvoudig te begrijpen.
- Eenvoudig en uniform te bedienen.
- Overal en altijd beschikbaar.
- Uniform geschikt voor alle persona's.
- Beschikbaar op zoveel mogelijk verschillende devices.
- Onafhankelijk van het Operating System.

- Voldoen aan de nodige beveiligingseisen.
- Mogelijkheid tot beeldbellen en video vergaderen, zowel intern als met externe partijen waaronder cliënten.

Gezien de ontwikkelingen, zowel intern als extern, voorziet het CIZ een werkplek waarbinnen de applicaties op basis van een functieprofiel geautomatiseerd worden aangeboden middels een gepersonaliseerd 'dashboard'. Applicaties kunnen in eerste instantie flexibel op diverse manieren worden ontsloten, afhankelijk van het type werkplekapparaat en het type applicatie. Het CIZ streeft naar uniformiteit en eenvoud.

Het CIZ streeft tevens naar een device onafhankelijke oplossing. De werkplek dient geschikt te zijn voor zakelijke en privé apparatuur. Met ondersteuning voor de leidende operating systems (als Windows, OSx, iOS, Android en Windows Phone). Voor meer informatie wordt verwezen naar bijlage I4 'Future State Architectuur'.

#### 1.4.2.5. Afhankelijkheden

Bij het realiseren van de beoogde situatie ICT speelt een aantal omgevingsfactoren binnen en buiten het CIZ een rol.

##### IV-regieorganisatie CIZ (afhankelijkheid):

De inrichting van de IV-regieorganisatie van de CIO Afdeling is mogelijk niet geheel afgerond op het moment dat de ICT-dienstverlening is overgedragen aan de Te selecteren ICT-dienstverlener.

### 1.5. Contactpersoon

Vanuit CIZ zal tijdens het aanbestedingstraject één Contactpersoon optreden met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure, te weten mr. G.C. Kooijman.

<b>Naam</b>	mr. G.C. Kooijman
<b>Functie</b>	Senior Inkoper
<b>E-mailadres</b>	aanbesteden@ciz.nl

De communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt vanuit het CIZ via TenderNed. Inschrijvers kunnen met het CIZ in contact treden per e-mail gericht aan de Contactpersoon. Het is niet toegestaan andere functionarissen van de Aanbestedende dienst (rechtstreeks) te benaderen met betrekking tot deze aanbesteding. Elke poging tot positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij de aanbestedingsprocedure betrokken medewerk(st)ers zal leiden tot uitsluiting van deelname.

### 1.6. Wijze van Indiening Inschrijvingen

De Inschrijving dient (i) in enkelvoud hardcopy én (ii) digitaal per USB stick te worden aangeboden uiterlijk op de datum en het tijdstip als in paragraaf 2.2 genoemd. Alle *hardcopy* documenten dienen te worden voorzien van de benodigde handtekeningen van de beschikkingsbevoegde persoon en te worden geparafeerd door de betreffende persoon. Op de USB stick dienen de ondertekende documenten in Pdf-formaat te worden aangeleverd (met uitzondering van het Prijzenblad dat in Excel-formaat kan worden aangeleverd). De checklist van bijlage A6 'Checklist voor Inschrijvers' dient ingevuld en door een rechtsgeldige vertegenwoordiger ondertekend aan de Inschrijving te zijn toegevoegd.

De *hardcopy* en digitale versie dienen hetzelfde te zijn. In geval van discrepanties tussen de originele *hardcopy* versie en de digitale versie is de getekende originele *hardcopy* versie van de Inschrijving leidend.

Uw Inschrijving dient in een gesloten envelop/doos te worden ingediend en als volgt te worden geadresseerd:

VERTROUWELIJK – NIET OPENEN VÓÓR 11 MAART 2016 12.15 UUR

INSCHRIJVING AANBESTEDING ICT-DIENSTVERLENING

Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)

T.a.v. mr. G.C. Kooijman

Afdeling Inkoop

Europalaan 100

3526 KS Utrecht

Inschrijvingen kunnen ook persoonlijk worden afgegeven op bovengenoemd adres. In dat geval dient de Inschrijving eveneens in een gesloten envelop/doos te worden aangeboden en de envelop te worden voorzien van de volgende tekst:

VERTROUWELIJK

T.a.v. mr. G.C. Kooijman

Inschrijving aanbesteding ICT-dienstverlening

NIET OPENEN VÓÓR 11 MAART 2016 12.15 UUR

Bij afgifte ontvangt u een ontvangstbevestiging. Met strafport bezwaarde zendingen worden niet geaccepteerd. Te laat ontvangen Inschrijvingen en per fax of e-mail (dan wel anders dan hiervoor voorgeschreven) ingediende Inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. Het risico van niet tijdig indienen van (een) Inschrijving(en) (bijvoorbeeld door postvertraging of anderszins), berust bij Inschrijver(s).

### **1.7. Opening Inschrijvingen**

De Inschrijvingen worden geopend op de in paragraaf 2.2 vermelde datum om 12.15 uur te Utrecht. De opening vindt plaats in aanwezigheid van 2 leden van het Beoordelingsteam.

## 2. De aanbestedingsprocedure

### 2.1. De aanbestedingsprocedure

#### 2.1.1. Best Value Procurement

De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om het onderscheidend vermogen van Inschrijvers aan te spreken door naast de prijs een zwaar accent op kwaliteit te leggen. De Aanbestedende dienst maakt hierbij gebruik van de methodiek van Best Value Procurement (of in het Nederlands: 'Prestatie-inkoop')<sup>1</sup>. Best Value Procurement (BVP) beoogt een maximale reductie te bewerkstelligen van de risico's en een maximale benutting van de kansen bij de aanbesteding en uitvoering van de dienstverlening. De methodiek is erop gericht om de Opdracht aan die Inschrijver te gunnen die met zijn Inschrijving heeft aangetoond het beste de risico's te minimaliseren en de kansen te benutten (de beste 'performer' of 'expert' kan de economisch meest voordelige inschrijving opstellen). Deze expert kan naar verwachting samen met de Opdrachtgever het beste de doelstellingen van de Opdracht realiseren.

De beoordeling tijdens de gunningsfase (het selecteren van de 'expert') vindt plaats in twee 'blokken'. In het eerste blok dienen Inschrijvers een aantal documenten in. Met deze documenten geven Inschrijvers hun visie op en invulling aan de Opdracht. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een 'expert' die de Opdracht doorziet weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen. In het tweede blok, die plaatsvindt na beoordeling van de documenten, zal de Aanbestedende dienst interviews houden met de Sleutelfunctionarissen van de Inschrijvers. De mate waarin de Sleutelfunctionarissen de Opdracht en hun Inschrijving doorgronden en binnen hun functie goed kunnen managen is namelijk van groot belang om maximaal te kunnen presteren in de uitvoering.

Na afronding van het tweede blok zal mede op basis van de inschrijfprijzen worden bepaald welke Inschrijver de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan. Met die Inschrijver (de Beoogd ICT-dienstverlener) wordt de zogenaamde Concretiseringsfase doorlopen. In die fase moet de Beoogd ICT-dienstverlener aantonen dat hij die kwaliteit gaat leveren die hij heeft beloofd binnen de aangegeven planning en voor de opgegeven inschrijfprijs.

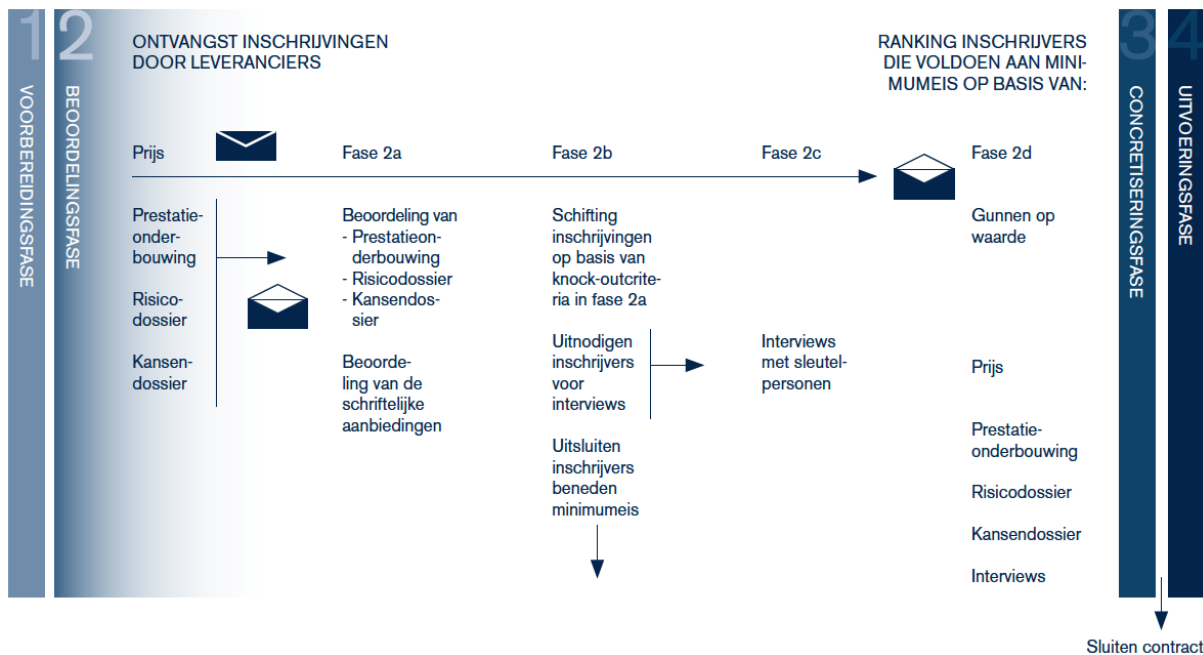
#### Wekelijkse risicorapportage:

In de transitiefase is Opdrachtnemer gehouden de Aanbestedende dienst wekelijks schriftelijk te informeren over de voortgang van de Opdracht (de uitvoering) in termen van tijd, budget en kwaliteit. Hij dient te rapporteren over de ontwikkeling van de risico's (zowel de risico's die zijn voorzien als de risico's die onverwacht optreden). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de wekrapportage. De Aanbestedende dienst controleert alleen of de gegeven informatie accuraat is, overeenstemt met hetgeen is uitgevoerd en of Opdrachtnemer eventueel actie verwacht van de Aanbestedende dienst in het licht van een opgetreden risico die buiten de invloedssfeer ligt van Opdrachtnemer.

---

<sup>1</sup> Zie voor meer informatie [www.prestatieinkoop.com](http://www.prestatieinkoop.com) en het boek 'Prestatieinkoop, met Best Value naar succesvolle projecten' van Jeroen van de Rijt en Sicco Santema.

Het BVP-proces kent de volgende fasen op basis waarvan de expert wordt geselecteerd:



De fasen en de wijze van beoordelen worden besproken in het onderhavige Beschrijvend document. Tevens zal het BVP-proces worden toegelicht tijdens de marktbijsamenkomst.

Bindende en informatieve documenten:

BVP houdt in dat de Aanbestedende dienst zo min mogelijk randvoorwaarden en eisen stelt om maximale ruimte te bieden aan de Inschrijvers. Om Inschrijvers in staat te stellen een goede aanbieding te kunnen doen is alle relevante informatie bij de stukken gevoegd. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen bindende en informatieve documenten.

*2.1.2. Toepasselijke regelgeving*

Gelet op de Aanbestedingswet 2012, valt deze aanbesteding onder de categorie 7 van bijlage 2A van richtlijn nr. 2004/18/EG.

*2.1.3. Openbare aanbesteding*

Deze aanbestedingsprocedure geschiedt volgens de openbare procedure. Voor de procedure geldt de (indicatieve) planning zoals opgenomen in paragraaf 2.2.

## 2.2. De planning van de aanbesteding

Hieronder treft u de planning van de aanbestedingsprocedure aan. Aan deze planning kan de Inschrijver geen rechten ontleen.

Planning	Uiterste datum
Aanbestedingsdocument publiceren op TenderNed	26 januari, 2016
Aanmelden marktbijsamenkomst	28 januari 2016, 12:00 uur
Marktbijsamenkomst: Toelichting project + BVP-presentatie	1 februari 2016, 13:30 uur
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen 1	8 februari 2016
Verzenden Nota van Inlichtingen 1	15 februari 2016
Uiterste datum stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen 2	22 februari 2016
Verzenden Nota van Inlichtingen 2	29 februari 2016
Indienen Inschrijving	14 maart 2016, 12:00 uur
Beoordelingsperiode:	15 maart 2016 – 20 mei 2016
- Beoordelen ingediende documenten	14 maart 2016 – 25 maart 2016
- Interviews houden	4 april 2016 – 8 april 2016
- Beoordelen interviews	11 april 2016 – 14 april 2016
Bekendmaking Inschrijver die doorgaat naar de Concretiseringsfase	15 april 2016
Eerste (verval) termijn	15 april 2016 – 5 mei 2016 12:00 uur
Start Concretiseringsfase	18 april 2016
Berichtgeving Inschrijvers gunningsvoornemen	30 mei 2016
Tweede (opschortende/verval) termijn	30 mei 2016 – 20 juni 2016 12:00 uur
Definitieve gunning & start contract	20 juni 2016

## 2.3. Tegenstrijdigheden en bezwaren

Het Beschrijvend document is met de grootste zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de Contactpersoon (zie paragraaf 1.5) hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte te brengen.

Potentiële Inschrijvers dienen zo spoedig mogelijk Opdrachtgever op de hoogte te stellen van tegenstrijdigheden. Ook als een Potentiële Inschrijver bezwaren heeft tegen (onderdelen van) het gepubliceerde Beschrijvend document, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie en/of tegen andere aspecten die verband houden met het Beschrijvend document, dient hij die bezwaren op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van Opdrachtgever. Mocht een Potentiële Inschrijver tegenstrijdigheden tegenkomen en/of bezwaren hebben, dan dient hij deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijk gestelde vragen uiterlijk moeten zijn ingediend (zie paragraaf 2.6.2 Inlichtingen) schriftelijk aan de Opdrachtgever kenbaar te maken, gericht aan de Contactpersoon van deze aanbestedingsprocedure. Indien na gunning blijkt dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden waren en deze niet door de Potentiële Inschrijvers en/of Inschrijvers uitdrukkelijk onder de aandacht zijn gebracht van de Aanbestedende dienst met het verzoek tot wijziging voorafgaand aan het indienen van de inschrijving, dan vindt rechtsverwerking plaats en dan zijn deze voor rekening en risico van dezen.

## 2.4. Klachtenregeling

De Aanbestedende dienst heeft een klachtenmeldpunt ingesteld waar belanghebbenden, waaronder (potentiële) Inschrijvers, (een) klacht(en) kunnen indienen met betrekking tot deze aanbesteding, waaronder die betrekking hebbende op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuken op algemene aanbestedingsbeginselen. Klachten dienen schriftelijk en per e-mail te worden ingediend onder vermelding van (i) een duidelijke omschrijving en motivering van de klacht en (ii) een voorstel hoe volgens klager het knelpunt zou kunnen worden verholpen. Klachten dienen te worden gericht aan:

Naam	Romee Stoffels
Functie	Bestuurssecretaris
E-mailadres	Romee.Stoffels@ciz.nl

Deze functionaris is ter zake kundig en niet betrokken (geweest) bij deze aanbesteding.

Klachten die niet eerst als vraag gedeponereerd zijn in het kader van de Nota van inlichtingen, worden door het klachtenmeldpunt niet in behandeling genomen. Dit heeft geen betrekking op klachten die na de Nota van inlichtingen ontstaan. Een klacht wordt in beginsel binnen vijf Werkdagen behandeld. Het indienen van een klacht door een Ondernemer zet een aanbestedingsprocedure echter niet stil. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbestedingsprocedure.

Klager wordt over de termijn van behandeling en het al dan niet opschorten van de aanbestedingsprocedure geïnformeerd.

## 2.5. Contractvoorwaarden

Van de Beoogd ICT-dienstverlener wordt in de Concretiseringsfase verwacht dat hij tevens de Overeenkomst opstelt binnen de kaders van de Rijksinkoopvoorwaarden (<https://www.pianoo.nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid>) en de Model Sourcing Overeenkomst (inclusief de Gedragscode retransitie) zoals oorspronkelijk opgesteld door de Werkgroep PON-Sourcingcontract van de vereniging Platform Outsourcing Nederland (bijlage I6).

## 2.6. Informatieverstrekking

### 2.6.1. Voorlichting BVP

De marktbijsamenkomst vindt plaats op de in paragraaf 2.2 vermelde datum en tijdstip. Tijdens deze marktbijsamenkomst zal een toelichting plaats vinden op de methodiek van Best Value Procurement. Tijdens deze voorlichting is er gelegenheid tot het stellen van vragen. Echter, mondelinge antwoorden, toezeggingen of inlichtingen door of namens de Opdrachtgever voor, tijdens of na de voorlichtingsbijsamenkomst hebben geen enkele rechtsgeldigheid, tenzij de vragen naderhand alsnog schriftelijk worden gesteld aan de Aanbestedende dienst en schriftelijk zijn beantwoord in een Nota van Inlichtingen. Hetzelfde geldt voor inlichtingen die overigens gedurende deze aanbestedingsprocedure worden verstrekt.

Potentiële inschrijvers die de marktbijsamenkomst willen bijwonen, kunnen zich tot de in paragraaf 2.2. vermelde datum en tijdstip voor de bijsamenkomst aanmelden bij de Contactpersoon. In de aanmelding dient de bedrijfsnaam, namen van de deelnemers en hun functie opgenomen te zijn. Per Potentiële inschrijver kunnen maximaal 2 personen deelnemen aan de bijsamenkomst.

De marktbijsamenkomst wordt gehouden bij CIZ te Europalaan 100, 3526 KS Utrecht. Parkeren is mogelijk op het terrein van het CIZ, deze ingang bevindt zich aan de achterzijde van het pand (Eendrachtlaan 100, Utrecht). Voor een routebeschrijving zie onderstaande link:

<https://www.google.nl/maps/place/Europalaan+100,+3526+KS+Utrecht/@52.064253,5.1085239,17z/data=!4m2!3m1!1s0x47c665eb848e49eb:0x6b88a1925f0ccadb>

### 2.6.2. Inlichtingen

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld geanonimiseerde vragen te stellen over of suggesties te doen voor al hetgeen is opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en de daarbij behorende bijlagen. Inhoudelijke vragen die, naar oordeel van de Aanbestedende dienst, gaan over de technische oplossingsrichting, worden niet beantwoord. Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij vanuit hun expertise zelf met een oplossingsrichting komen die beantwoordt aan de doelstelling zoals gesteld in de uitvraag. Inschrijvers verklaren door het indienen van hun Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle criteria gesteld aan de Inschrijving en Inschrijver zelf (uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria), en tevens met de inhoud van dit Selectiedocument en alle overige aanbestedingsdocumentatie. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde partijen alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven, tijdens de vragenronde ter beoordeling voorleggen aan de Aanbestedende dienst. Ook in geval Inschrijvers bezwaren mochten hebben tegen één of meer onderdelen van de aanbestedingsstukken, of tegen aspecten van de procedure, dan dienen deze tijdig en voor de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te worden gebracht via de in deze paragraaf beschreven procedure. Mocht daarop een voor de Inschrijver onwelgevallige reactie komen in de Nota van inlichtingen, dan dient de Inschrijver zijn bezwaren vervolgens nogmaals onder de aandacht te brengen van de Aanbestedende dienst. Doet hij dit niet, dan gaat de Aanbestedende dienst ervan uit dat de Inschrijver instemt met het gegeven antwoord. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van Europese Hof van Justitie en nationale rechters) een Inschrijver die niet-overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt (verval van rechten).

Vragen of suggesties kunnen worden ingediend tot aan de uiterlijke datum en tijdstip als genoemd in de planning als opgenomen in paragraaf 2.2 hiervoor en uitsluitend via e-mail op [aanbesteden@ciz.nl](mailto:aanbesteden@ciz.nl) ter attentie van mr. G.C. Kooijman. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen, tenzij dat voor het welslagen van de aanbesteding nuttig of noodzakelijk is.

Voor het stellen van vragen dan wel het doen van suggesties dient gebruik te worden gemaakt van het vragenformulier als opgenomen in bijlage A5 'Format Nota van Inlichtingen' dat in een onbeveiligd Word-format of gelijkwaardig dient te worden ingediend (dus niet in een beveiligd PDF-format). Vragen dienen een duidelijke verwijzing naar hoofdstuk-, paragraaf- en/of bijlagennummers te bevatten. Ingediende vragen zullen door de Aanbestedende dienst uiterlijk op de datum als aangegeven in de planning in paragraaf 2.2 (geanonimiseerd) worden beantwoord door middel van het publiceren van een Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van dit Aanbestedingsdocument. De Aanbestedende dienst garandeert niet dat vragen die worden gesteld na de sluitingsdatum (als opgenomen in de planning) en nadat de Nota van Inlichtingen is gepubliceerd, nog worden beantwoord.

Voor de onderhavige aanbestedingsprocedure zijn twee inlichtingenronde gepland.

Eventuele vragen ter zake van het Beschrijvend document dienen in de inlichtingenronde gesteld te worden. De vragen dienen tot uiterlijk op de in paragraaf 2.2 genoemde datum en tijdstip (behorend bij de inlichtingenronde) in het bezit te zijn van de Contactpersoon. Van vragen die na de in paragraaf 2.2 vermelde datum en tijdstip binnenkomen, kan niet worden gegarandeerd dat deze beantwoord worden. De Aanbestedende dienst ontvangt vragen bij voorkeur zo spoedig mogelijk.

Van de beantwoording van de vragen en overige verstrekte informatie, wordt door of namens de Aanbestedende dienst de respectievelijke Nota van Inlichtingen opgemaakt, die deel uit zal gaan maken van het Beschrijvend document.

De vragen zullen met bijbehorende antwoorden geanonimiseerd via TenderNed worden gepubliceerd en zo aan alle Potentiële Inschrijvers ter beschikking worden gesteld, uiterlijk op de in paragraaf 2.2 vermelde datum.

Indien de Potentiële inschrijver aannemelijk maakt dat openbaarmaking van de door hem gevraagde inlichtingen schade kan toebrengen aan zijn gerechtvaardigde commerciële belangen, zal de Aanbestedende dienst de beantwoording van zijn vragen neerleggen in een individueel proces-verbaal van nadere inlichtingen. De desbetreffende Potentiële inschrijver ontvangt een afschrift van dit proces-verbaal. Deze vragen en antwoorden hebben een vertrouwelijk karakter. De individuele processen-verbaal van nadere inlichtingen zijn ondergeschikt aan het bepaalde in het aanbestedingsdossier.

Indien betrokken Potentiële inschrijver van mening is, dat een betreffende vraag en antwoord vertrouwelijk moeten blijven, dient hij dit nadrukkelijk te vermelden inclusief een schriftelijke motivering. De Aanbestedende dienst geeft aan, voordat hij betrokken Potentiële inschrijver inzicht geeft in het antwoord, of hij het met Potentiële inschrijver eens is dat de desbetreffende vraag en het antwoord vertrouwelijk moeten blijven. Indien de Aanbestedende dienst en Potentiële inschrijver op dit punt niet tot overeenstemming komen, is Potentiële inschrijver gerechtigd de desbetreffende vraag in te trekken.

Aan verstrekte inlichtingen kunnen slechts rechten worden ontleend indien deze inlichtingen via TenderNed zijn verstrekt door de Aanbestedende dienst.

Op eventueel door andere medewerkers/vertegenwoordigers van Opdrachtgever gegeven informatie kunt u zich niet beroepen. Hetzelfde geldt voor informatie die op een andere wijze dan hiervoor beschreven is verstrekt.

NB. Na publicatie van de Nota van Inlichtingen wordt verondersteld dat de Aanbestedingsdocumenten voor alle Potentiële Inschrijvers duidelijk zijn en dat alle Potentiële Inschrijvers in staat zijn om een Inschrijving in te dienen.

## **2.7. Formele eisen ten aanzien van de Inschrijving**

In deze paragraaf zal de gehanteerde offerteprocedure worden behandeld.

### *2.7.1. Voorschriften voor het indienen van Inschrijvingen*

- a) Sluitingsdatum en -tijd: De Inschrijving dient tijdig, dat wil zeggen uiterlijk op de in paragraaf 2.2. vermelde datum en tijdstip ten kantore van CIZ te worden aangeboden.
- b) Het risico van vertraging is voor de Inschrijver.
- c) Voor het uitbrengen van de Inschrijving zullen geen inschrijfkosten worden vergoed.
- d) Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen worden na afloop niet geretourneerd.
- e) Opening van de binnengekomen Inschrijvingen zal op de datum en tijdstip zoals vermeld in paragraaf 2.2 plaatsvinden.
- f) De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar.
- g) Inschrijvingen die binnenkomen na het bij a) bedoelde tijdstip worden niet in behandeling genomen.
- h) Voorwaarden aan de inhoud van de Ingevulde Standaardformulieren van bijlagen BV1, BV2 en BV3 dienen geanonimiseerd te worden aangeboden. Dat betekent dat er geen bedrijfsnamen, logo's, productnamen, technische termen, materiaalbeschrijvingen, referentienamen, namen van personen of anderszins in het document mogen worden vermeld waardoor Inschrijver kan worden herkend. Deze documenten dienen te worden opgesteld waarbij lettertype Arial (10 pt) wordt gebruikt en een minimale regelafstand van 13pt. Elk document mag niet meer pagina's bevatten dan het aantal pagina's wat is genoemd in de sub paragrafen van hoofdstuk 4. Het gaat daarbij steeds om enkelzijdig bedrukte pagina's.

**N.B.:**

Indien een Inschrijving in strijd met de bovengenoemde voorwaarden (aantal pagina's, lettertype, geanonimiseerd etc.) wordt aangeleverd, zal de Aanbestedende dienst van haar recht gebruik maken de Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen. Inschrijver is daarmee uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Inzake de vereiste anonimiteit behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor naar Inschrijver herleidbare informatie onleesbaar te maken in plaats van als ongeldig terzijde te leggen, namelijk als dit wordt opgemerkt vóór inhoudelijke beoordeling van de betreffende Inschrijving door de Beoordelingscommissie.. Daarbij gaat het om informatie waarvan voor een ieder kenbaar is dat die betrekking heeft op de desbetreffende Inschrijver (bijvoorbeeld als per abuis toch een naam wordt genoemd van een referentie). De Aanbestedingscommissie zal dit terugkoppelen met desbetreffende Inschrijver.

- i) Uw Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 120 dagen na de sluiting van de Inschrijvingstermijn. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver schriftelijk verzoeken die termijn met een periode van 120 dagen te verlengen. Aan een zodanig verzoek kan de Inschrijver geen aanspraak op gunning van de Opdracht ontlenen. Daarnaast zal indien in het kader van de onderhavige aanbesteding een kort geding plaats vindt, de gestanddoeningstermijn automatisch worden verlengd tot en met 60 dagen na het wijzen van een vonnis in dat kort geding. Uw Inschrijving is onherroepelijk gedurende deze termijn. Door het indienen van een Inschrijving gaat u hiermee akkoord.
- j) Alle bedragen dienen te worden afgegeven in euro inclusief BTW. De geoffreerde prijzen zijn in ieder geval inclusief kosten voor licenties, hosting, domeinnamen, bestelkosten, verwijderingsbijdrage, vervoerskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur, kosten voor afvoer van verpakkingsmateriaal, reis en verblijfskosten, parkeerkosten, voorrijkosten, installatiekosten, verzekeringen, winst en alle verdere bijkomende kosten.
- k) Om vergissingen bij het overnemen van de door u aangereikte gegevens te voorkomen, verzoekt de Aanbestedende dienst u bij de invulling in ieder geval de nummering en de indeling van de bijlagen exact en in zijn geheel over te nemen.
- l) De Inschrijving dient de informatie te bevatten zoals opgenomen in hoofdstuk 4 en dient de indeling te hebben zoals opgenomen in de Checklist (A6 – Checklist voor Inschrijvers).
- m) Uw Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Dit wordt na bekendmaking van het gunningsbesluit geverifieerd aan de hand van de door u ondertekende standaardverklaring en het te zijner tijd door u te verstrekken uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar duidelijk blijken. Berust de ondertekeningbevoegdheid op een machtiging, dan dient Inschrijver een recente machtiging af te kunnen geven ondertekend door een daartoe volgens het KvK-uittreksel bevoegde persoon (personen).
- n) De Inschrijver dient de Standaardformulieren te gebruiken. Indien u wijzigingen aanbrengt in de vaste tekst, wordt uw Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd, tenzij de afwijking geen materiële betekenis heeft voor de inhoud van het formulier.. Op plaatsen waar staat aangegeven dat er bedragen/informatie ingevuld moet worden, is het uiteraard wel toegestaan dit in te vullen.
- o) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren en de in het kader van de Geschiktheidseisen opgegeven contactpersonen te benaderen. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten om die informatie alsnog op te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. De Aanbestedende dienst is hiertoe op geen enkele wijze verplicht.
- p) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om aanvulling of verduidelijking van een Inschrijving te vragen, voor zover de mededinging hierdoor niet wordt geschaad. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst is hiertoe op geen enkele wijze verplicht.

- q) Het doen van een Inschrijving houdt in dat de Inschrijver met de beschreven procedure en de bepalingen uit dit Beschrijvend document instemt.
- r) Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Inschrijver die als de Beoogd ICT-dienstverlener de Concretiseringsfase in gaat dient tijdens die fase aan te kunnen tonen dat de door hem gehanteerde bedragen Marktconform, reëel, realistisch en realiseerbaar zijn.
- s) Het indienen van een Inschrijving onder voorwaarde(n) is niet toegestaan.

### *2.7.2. Overige voorwaarden*

- a) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de door Inschrijvers ingediende Inschrijving, die niet voldoen aan de voorgeschreven aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, ongeldig te verklaren en derhalve niet in behandeling te nemen.
- b) De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Opdracht niet te gunnen en de aanbesteding te staken, bijvoorbeeld (doch niet uitsluitend) in geval het gunningadvies door het bevoegde bestuur niet wordt overgenomen. Ook de situatie dat er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst te weinig Inschrijvingen zijn ontvangen, kan leiden tot het staken van de aanbesteding. Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van de kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.
- c) De Aanbestedende dienst zal de door de Inschrijver verstrekte informatie als vertrouwelijk behandelen, met uitzondering van de risico's uit het Risicodossier. De risico's kunnen voor zover ze geen direct verband houden met Prestatieonderbouwing (dat wil zeggen risico's die niet direct gerelateerd zijn aan een bepaalde werkwijze) van Inschrijver in de Concretiseringsfase worden voorgelegd aan de Beoogd ICT-dienstverlener. De bij de risico's geformuleerde beheersmaatregelen blijven vertrouwelijk.
- d) De informatie, die in uw Inschrijving wordt verstrekt, zal door de Aanbestedende dienst als strikt vertrouwelijk worden behandeld, gewaarborgd en niet aan derden worden verstrekt, tenzij het informatie betreft die als gevolg van een wettelijke verplichting openbaar moet worden gemaakt of reeds openbaar is. De vertrouwelijkheid zal ook worden bewaard wanneer de Inschrijving niet tot de totstandkoming van een Overeenkomst zal leiden.
- e) De Aanbestedende dienst is niet verplicht interne (aanbesteding)documenten, zoals resultaten van evaluaties, inschrijvingsvergelijkingen, alsmede adviezen aangaande de kwalificatie en gunning aan de Inschrijvers bekend te maken.
- f) Indien een, in het kader van de aanbesteding, niet gegunde partij van mening is dat het genomen besluit in strijd is met de Aanbestedingswet of andere toepasselijke regelgeving, dient hij binnen een termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van dat besluit een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de bevoegde rechter van de Rechtbank in Den Haag. Genoemde termijn is een vervaltermijn, wat wil zeggen dat, indien niet binnen voornoemde termijn een kortgeding dagvaarding correct is betekend, de Aanbestedende dienst ervan uitgaat dat Inschrijver uitdrukkelijk berust in de afwijzing. Inschrijver is daardoor niet ontvankelijk in zijn vordering indien Inschrijver niet tijdig en correct een kortgeding dagvaarding aan de Aanbestedende dienst heeft laten betekenen. De Inschrijvers wordt verzocht om van een dergelijke dagvaarding op de kortst mogelijke termijn via e-mail een kopie te doen toekomen aan de Contactpersoon..
- g) Indien niet binnen twintig kalenderdagen na de dag van verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig is gemaakt, kunnen de gepasseerde Inschrijvers geen bezwaar meer maken naar aanleiding van de beslissing en hebben zij hun rechten ter zake verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval dan ook vrij om gevolg te geven aan het geuite voornemen tot gunnen. De gepasseerde Inschrijvers hebben in genoemd geval evenzeer hun rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver hiermee akkoord.
- h) De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg vastgesteld. In geval van kennelijke fouten of omissies in de Aanbestedingsdocumenten, tegenstrijdigheden daaronder begrepen, is de Inschrijver gehouden de Aanbestedende dienst voor de uiterste datum voor stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen 2 zijnde 22 februari 2016 via e-mail ter zake te waarschuwen dan

wel om opheldering te vragen (zie ook paragraaf 2.6.2). Indien Inschrijver verzuimt de Aanbestedende dienst voorafgaand aan het indienen van zijn Inschrijving te waarschuwen voor kennelijke fouten of omissies in de Aanbestedingsdocumenten dan wel om opheldering te vragen, zijn de gevolgen voor rekening en risico van de Inschrijver.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers (dus) geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/ onvolkomenheden/ tegenstrijdigheden/ disproportionaliteit in de Aanbestedingsdocumenten, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Opdrachtgever in dat kader heeft gemaakt (Grossmann-arrest).

- i) De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure is de Nederlandse taal. De Inschrijving moet dan ook in de Nederlandse taal zijn gesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor schriftelijke stukken die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld. In geval van stukken die niet in het Nederlands zijn opgesteld kan de Aanbestedende dienst om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten van deze vertaling zijn dan wel voor rekening van Inschrijver. Gedurende de uitvoering van de Opdracht dienen bovendien alle werknemers en vertegenwoordigers welke zorg dragen voor de uitvoering van de Opdracht in de (formele) contacten met de Opdrachtgever, de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en te gebruiken. Bij de uitvoering van de Opdracht dienen alle documenten in de Nederlandse taal te zijn/worden opgesteld, met uitzondering van de technische documentatie (niet zijnde de gebruikershandleiding) die in het Engels mag zijn opgesteld.
- j) Iedere ondernemer mag maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband als bedoeld in Hoofdstuk 3. Onder onderneming wordt niet alleen verstaan de deelnemende rechtspersoon, maar tevens alle (rechts-)personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat dan wel een eenheid wordt gevormd of tot hetzelfde concern behoren. Er is sprake van een concern wanneer een aantal ondernemingen onder een gemeenschappelijke leiding staat en als eenheid optreedt. Dit lijdt enkel uitzondering in gevallen waarin de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden. Indien een onderneming van oordeel is dat daarvan sprake is, dient hij die situatie tijdig, minimaal veertien dagen voor de sluitdatum van de inschrijftermijn, en onderbouwd aan Opdrachtgever voor te leggen.
- k) Indien een Inschrijver die in aanmerking komt voor de Opdracht gedurende de Concretiseringsfase, in staat van faillissement, vereffening of surseance van betaling verkeert, dan wel zijn werkzaamheden heeft gestaakt of in een andere soortgelijke toestand verkeert ingevolge een gelijkwaardige procedure van de nationale wettelijke regeling, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers die tijdens dit traject in de ranking op een positie staan waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Overeenkomst alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking) ervan uitgaand dat de gestanddoeningstermijn van die Inschrijvingen nog niet is verstreken. Mocht de gestanddoeningstermijn wel reeds zijn verstreken, dan geldt het voorgaande enkel indien zij bereid zijn hun Inschrijving langer gestand te doen. De Aanbestedende dienst heeft echter ook het recht te besluiten door te gaan met de (rechtsopvolger van) de Beoogde ICT-dienstverlener indien daartoe mogelijkheden zijn (en mits in overeenstemming met het aanbestedingsrecht). Indien Opdrachtnemer gedurende de Concretiseringsfase niet meer voldoet aan de overige gestelde geschiktheidseisen, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers die tijdens dit traject in de ranking op een positie staan waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Opdracht alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht (op volgorde van ranking), ervan uitgaand dat de gestanddoeningstermijn van die Inschrijvingen nog niet is verstreken. Mocht de gestanddoeningstermijn wel reeds zijn verstreken, dan geldt het voorgaande enkel indien zij bereid zijn hun Inschrijving langer gestand te doen. Ook indien de Overeenkomst om welke andere reden dan ook binnen zes maanden wordt ontbonden, met uitzondering van wederzijdse instemming, heeft Opdrachtgever het recht doch niet de plicht om vorenstaande procedure te hanteren.

## **2.8. Beslissing Beoogd ICT-dienstverlener**

De Aanbestedende dienst zal na de beoordeling kenbaar maken met welke Inschrijver de Concretiseringsfase zal worden doorlopen (de Beoogde ICT-dienstverlener). Alle Inschrijvers worden hierover geïnformeerd. De Inschrijvers die niet door gaan naar de Concretiseringsfase ontvangen een gemotiveerde afwijzingsbrief met daarin de relatieve kenmerken van de begunstigde Inschrijving alsmede de gronden van de beoordelingsbeslissing. Deze Inschrijvers kunnen binnen een termijn van twintig kalenderdagen (eerste opschortende termijn) bezwaar aantekenen tegen deze beslissing indien zij zich niet kunnen verenigen met dit resultaat. Deze termijn van twintig kalenderdagen heeft te gelden als een vervaltermijn zoals bedoeld in de punten f. en g. van paragraaf 2.7.3 'Overige voorwaarden'.

## **2.9. De gunningsbeslissing**

Na het doorlopen van de Concretiseringsfase neemt de Opdrachtgever een gunningsbeslissing.

Het streven is om uiterlijk op de datum zoals vermeld in paragraaf 2.2 de gunningsbeslissing kenbaar te maken. De Inschrijvers ontvangen de gunningsbeslissing per aangetekende post en per e-mail. Dit bericht bevat de naam van de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen. Tevens ontvangt iedere Inschrijver de eigen score en de score van de winnende Inschrijver, alsmede de eigen ranking en de ranking van de winnende Inschrijver.

De mededeling door de Aanbestedende dienst van de beoordelingsresultaten en het voornemen tot gunnen houdt geen aanvaarding in, als bedoeld in artikel 6: 217, eerste lid, Burgerlijk Wetboek, van het aanbod van Inschrijver tot wie de mededeling is gericht. Aan het voornemen tot gunnen kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst kan derhalve uit eigener beweging terugkomen op het voornemen tot gunnen, zonder dat de Inschrijver aan wie hij voornemens is te gunnen, aanspraak kan maken op enige schadeloosstelling.

De Aanbestedende dienst gunt niet eerder de Opdracht dan nadat de tweede opschortende termijn van twintig kalenderdagen na de dag van verzending van de in genoemde mededeling van het voornemen tot gunnen is verstreken (tweede opschortende termijn).

De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens:

- de toepassing van de wet in de weg zou staan, of
- met het openbaar belang in strijd zou zijn, of
- de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden, of
- afbreuk aan de eerlijke mededinging tussen hen zou doen.

## **2.10. Gunning**

Na het verstrijken van de tweede opschortende termijn zonder dat een kort geding tegen het voornemen tot gunning aanhangig is gemaakt, neemt de Aanbestedende dienst een besluit om al dan niet tot gunning over te gaan.

Ondertekening van de Overeenkomst zal op de datum zoals vermeld in paragraaf 2.2 plaatsvinden opdat de Overeenkomst van kracht wordt op de datum zoals vermeld in paragraaf 2.2.

## 3. Eigen verklaring

### 3.1. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De delen 2, 3 en 5 van de Eigen verklaring hebben als doel de Inschrijver te controleren op Uitsluitingsgronden (bijv.: faillissement, valse verklaringen, afdracht sociale lasten en belastingen) en de geschiktheid van de Inschrijver vast te stellen voor de uitvoering van de Opdracht. Om de geschiktheid te kunnen bepalen is een aantal criteria vastgesteld die bestaan bijvoorbeeld uit Eisen aan de beroepsbekwaamheid (bijv.: Inschrijving handelsregister).

Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en de Aanbestedende dienst niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

Elke Inschrijver die door zijn handelen een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht (zoals het gelijkheidsbeginsel) schendt, wordt, wanneer deze schending heeft geleid of heeft kunnen leiden tot het beperken van de eerlijke mededinging, uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Dit is ook het geval wanneer dit zich pas openbaart na het versturen van de mededeling gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers. Voordat de Aanbestedende dienst om die reden beslist tot uitsluiting van een Inschrijver, stelt hij de desbetreffende Inschrijver in kennis van zijn voornemen, waarna de Inschrijver de gelegenheid krijgt om aan de Aanbestedende dienst aan te tonen dat geen sprake is van schending van een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht of een beperking van de eerlijke mededinging.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de Inschrijver dat hij zich er van bewust is dat in strijd handelen met een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht bovengenoemde gevolgen kan hebben. Onder handelen in strijd met een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht wordt mede verstaan een overtreding van op deze aanbesteding van toepassing zijnde (dwingende) wet- en regelgeving. De Aanbestedende dienst kan het schenden van de fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht of het beperken van de eerlijke mededinging vaststellen met alle middelen die hem ter beschikking staan. Een onherroepelijke (rechterlijke) beslissing is hiervoor geen noodzakelijke vereiste.

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

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

Zowel de Uitsluitingsgronden als de Geschiktheidseisen staan vermeld in deze paragraaf.

Nr	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	Bewijs
1.	Identificatiegegevens en Uitsluitingsgronden	Bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure', punt 1 t/m 3
2.	Financieel economische draagkracht	Bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure', punt 5.1
3.	Beroepsbevoegdheid /beroepsbekwaamheid	Bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure', punt 5.2 en 5.3

### *3.1.1. Identificatiegegevens en Uitsluitingsgronden*

Om de regeldruk en daarmee de lasten voor Ondernemers te verminderen werkt Aanbestedende dienst met de Eigen verklaring. Het gebruik van een Eigen verklaring houdt in dat voor de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen slechts de Eigen verklaring afgegeven wordt, zonder dat er nadere informatie wordt verstrekt. Doel van de Eigen verklaring is dat alleen van de winnende Inschrijver de inlichtingen en gegevens uit de Eigen verklaring worden geverifieerd. Inlichtingen, gegevens en bewijsmiddelen voor aspecten die niet zijn opgenomen in de Eigen verklaring zullen buiten de Eigen verklaring om gevraagd worden.

De Inschrijver dient bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' volledig en naar waarheid in te vullen en zonder voorbehoud te (laten) ondertekenen door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver. De Inschrijver dient de Eigen verklaring als verplichte bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' aan de Inschrijving toe te voegen. Hiermee verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot de identificatie punt 1 van bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' en verklaart Inschrijver dat op hem geen Uitsluitingsgronden (zie punt 2 en 3 van bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' van toepassing zijn door ondertekening van bijlage A2 Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure'.

### *3.1.2. Financieel economische draagkracht*

Door het ondertekenen van de Eigen verklaring aanbestedingen verklaart Inschrijver:

- a) te beschikken over voldoende financiële- en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele Overeenkomst, blijkend uit ofwel (a): het feit dat hij in de laatste drie boekjaren voor sluiting van de inschrijftermijn van deze aanbesteding telkens een positief jaarresultaat (winst) heeft behaald ofwel (b) hij weliswaar niet in elk jaar een positief jaarresultaat (winst) heeft behaald, maar de cumulatieve negatieve resultaten (verliezen) geringer zijn dan de omvang van het eigen vermogen op de balans over het boekjaar 2014 en – indien beschikbaar – 2015;
- b) dat hem geen mogelijke claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die zijn bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht;
- c) dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat.

### *3.1.3. Beroepsbevoegdheid*

In punt 5.3 van 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' dient de Inschrijver te verklaren, en op verzoek van de Aanbestedende dienst aan te tonen, dat hij conform de in de staat van herkomst geldende voorwaarden is ingeschreven in het handelsregister of een beroepsregister.

## **3.2. Combinatie**

Indien meerdere Ondernemers gezamenlijk een Inschrijving doen voor deze Opdracht, dienen onder punt 1.5 van 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' de Ondernemers te worden genoemd die deel uitmaken van de Combinatie. De Ondernemers uit de Combinatie dienen ieder afzonderlijk bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' in te dienen.

Bij punt 1.6 van bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' dient dan in ieder geval de naam te worden weergegeven van de Ondernemer die namens de Combinatie de pen voert.

Bij punt 8.1 van bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' geeft de Combinant vervolgens aan voor welke Geschiktheidseisen een beroep op de Combinant wordt gedaan.

Bij deelname aan een Combinatie is het niet toegestaan om ook zelfstandig (waaronder tevens wordt verstaan: met gebruikmaking van één of meer Onderaannemers) een Inschrijving in te dienen of als

onderdeel van een andere Combinatie een Inschrijving in te dienen. Het is voor Combinanten niet toegestaan om als Onderaannemer bij een andere Inschrijving betrokken te zijn.

### **3.3. Beroep op derden**

Een Inschrijver kan zich voor het voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen beroepen op de bekwaamheid van derden (Onderaannemers). Hierbij gaat het om de situatie dat de Inschrijver een beroep doet op (een) andere Ondernemer(s) voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen, maar dat die andere Ondernemer(s) niet mede inschrijft(enschrijven). Een voorwaarde bij het beroep doen op derden is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van die andere Ondernemer(s); Inschrijver dient daartoe bijlage A3 in. Indien een Inschrijver voor het voldoen aan de Geschiktheidseisen een beroep doet op derden, geeft hij onder punt 8.2 van 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' aan voor welke Eisen een beroep op derden wordt gedaan en hij geeft per Eis aan wie deze derde is.

Derden waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan, hoeven bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' niet in te vullen.

Het is niet toegestaan dat een Ondernemer een Inschrijving indient als op deze Ondernemer tevens een beroep is gedaan om te voldoen aan de Geschiktheidseisen van een andere Inschrijver. De Inschrijving van deze Inschrijver, die tevens bij punt 8.2 van bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' van een andere Inschrijver is aangemeld, zal in een dergelijk geval terzijde worden gelegd en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen. De Inschrijver komt hierdoor niet voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

De daadwerkelijke uitvoering van werkzaamheden mag door de Opdrachtnemer(s) slechts met voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever aan derden worden uitbesteed. De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid ten aanzien van de uitvoering van het totaal van de werkzaamheden blijven te allen tijde berusten bij de Opdrachtnemer(s) aan wie de Opdracht is gegund. Ingeval van beroep op de ervaring en/of middelen van een Onderaannemer dient de betreffende Onderaannemer gedurende de gehele looptijd van de Opdracht dienovereenkomstig te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

De Inschrijver dient bijlage A3 'Uitvoeringsverklaring onder aanneming' volledig en naar waarheid in te vullen en zonder voorbehoud te (laten) ondertekenen door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver indien punt 8.2 van bijlage A2 'Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure' heeft ingevuld, alsmede door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Onderaannemer. Per derde zoals vermeld bij punt 8.2 dient een bijlage A3 'Uitvoeringsverklaring onder aanneming' ingevuld te worden. De Inschrijver dient de verklaring Onder aanneming in Pdf-formaat als bijlage A3 - Uitvoeringsverklaring onder aanneming toe te voegen aan zijn Inschrijving.

### **3.4. Holding of moedermaatschappij**

Indien Inschrijver als dochteronderneming of werkmaatschappij ter voldoening aan de criteria gebruik maakt van de jaarcijfers van een concern/holdingmaatschappij, dient zij in een schriftelijke verklaring van de holding of moedermaatschappij aan te geven dat deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming/werkmaatschappij voortvloeiende schulden (artikel 2: 403 BW).

De Inschrijver dient bijlage A4 'Holdingverklaring' volledig en naar waarheid in te vullen en zonder voorbehoud te (laten) ondertekenen door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van de Inschrijver en door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de holding of moedermaatschappij. De Inschrijver dient de holdingverklaring in Pdf-formaat als verplichte bijlage A4 'Holdingverklaring' toe te voegen aan zijn Inschrijving.

Indien wordt ingeschreven door een dochteronderneming of werkmaatschappij vult de Inschrijver bijlage A4 'Holdingverklaring' volledig in.

De Inschrijver kan door het beantwoorden van de vragen onder a) en b) in bijlage A4 vaststellen of het formulier Holdingverklaring van toepassing is en – indien dat niet het geval is - volstaan met ondertekening als Inschrijver van het formulier Holdingverklaring. Ondertekening door de Holding is dan niet noodzakelijk.

## 4. Inschrijving

### 4.1. Inleiding

De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om bij de onderhavige aanbesteding naast de beoordeling op prijs een zwaar accent te leggen op de beoordeling van kwaliteit en op die manier het onderscheidend vermogen van de Inschrijvers aan te spreken. De Aanbestedende dienst maakt daarbij gebruik van een aantal principes van Best Value Procurement (BVP).

De methodiek is erop gericht om de Opdracht aan die Inschrijver te gunnen die met zijn Inschrijving heeft aangetoond het beste de risico's te minimaliseren en de kansen te benutten. De beste 'performer' of 'expert' kan de economisch meest voordelige Inschrijving opstellen. Deze expert kan naar verwachting het beste de doelstellingen van de Opdracht realiseren binnen de meest optimale planning.

Uitgangspunt bij BVP is dat Inschrijver een aanbodscoope bepaalt, die is gebaseerd op realistische aannames (die afgeleid kunnen worden uit de bij de Inschrijving gevoegde documentatie en/of ervaringen van Inschrijver). Inschrijver die als de Beoogd ICT-dienstverlener door gaat naar de Concretiseringsfase, moet in die fase inzichtelijk maken welke aannames hij heeft gedaan bij het bepalen van zijn aanbodscoope (zijn plan). Hij moet daarbij aantonen dat het realistische aannames zijn en dit onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie. Daarbij geldt dat risicobeheer nadrukkelijk onderdeel uitmaakt van de Opdracht (en dus onderdeel moet zijn van de aanbodscoope). Van Inschrijver wordt verwacht dat hij alle 'risico's van buiten' die zich voor kunnen doen identificeert en hiervoor effectieve beheersmaatregelen formuleert. Het gaat daarbij om (preventieve) beheersmaatregelen die Inschrijver efficiënt en zonder hoge kosten mee kan nemen in zijn werkproces. Indien de beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dienen deze meegenomen te worden in de inschrijfprijs (bij uitzondering kan een beheersmaatregel in het Kansendossier worden opgenomen; zie paragraaf 4.2.1). Met andere woorden: Inschrijver toont aan in staat te zijn met zijn aanbodscoope de projectdoelstellingen te realiseren. Deze projectdoelstellingen moeten kunnen worden gerealiseerd zonder dat daarvoor een kans nodig is. De kansen vormen extra's bovenop de door Inschrijver gedefinieerde aanbodscoope.

De beoordeling vindt plaats in een aantal stappen: hiervoor wordt verwezen naar paragraaf 5.1.

### 4.2. In te dienen documenten inzake prijs

Inschrijvers dienen bij hun Inschrijving de onderstaande documenten inzake prijs te verstrekken met de volgende informatie:

- prijsformulier;
- prijsonderbouwing;
- financiële onderbouwing Kansendossier.

#### 4.2.1. Prijsformulier

Inschrijver moet op het Prijsformulier (bijlage I1 'Prijsformulier') een inschrijfprijs opgeven voor de initiële contractperiode van vijf jaar.

Voor deze aanbesteding is een plafondprijs beschikbaar van € 14.500.000,- (inclusief BTW). Dit bedrag is beschikbaar voor de initiële contractperiode van vijf jaar.

NB. Het genoemde bedrag is het beschikbare budget voor de diensten binnen de volledige vraagscope. De door de Inschrijver opgegeven Inschrijfprijs dient het verrichten van alle diensten binnen de volledige vraagscope te bevatten.

Van de Inschrijvers wordt verwacht dat zij een inschrijfprijs indienen die niet boven de plafondprijs ligt. Iedere Inschrijving met een inschrijfprijs hoger dan de plafondprijs is ongeldig en wordt terzijde gelegd.

Om de prijseffecten van eventuele toekomstige kwantitatieve wijzigingen in het gebruik van de af te nemen ICT-diensten te kunnen bepalen wordt aan de Inschrijvers gevraagd een prijsonderbouwing op te stellen waarmee wijzigingen van de in de prijsonderbouwing opgenomen kostencomponenten (vast, variabel) als gevolg van het wijzigen van het aantal CIZ medewerkers (intern en inhuur; nu circa 800) significant zou afnemen (tot circa 300) of juist toenemen (tot circa 1.200). Op basis van deze prijsonderbouwing beschrijft Inschrijver een redelijk en logisch pay-per-use model waarbij CIZ alleen betaalt voor de diensten die zij daadwerkelijk afneemt. In het prijsformulier en de prijsonderbouwing mogen, ook op onderdelen, geen 0 prijzen worden aangeboden. Alle prijzen in het prijsformulier en de prijsonderbouwing, ook op onderdelen, moeten reëel en marktconform zijn.

De Inschrijver dient bijlage I11 'Prijsonderbouwing' volledig en naar waarheid in te vullen en een onderbouwing te geven van de inschrijfprijs (belangrijkste onderliggende kostencomponenten waaruit de inschrijfprijs is opgebouwd) en de genoemde prijseffecten. De prijsonderbouwing dient bij voorkeur drie pagina's A4 te beslaan.

In de Concretiseringsfase wordt de Prijsonderbouwing van de Beoogd ICT-dienstverlener getoetst op de kosten-componenten en de daarvoor begrote bedragen.

Van Inschrijver wordt tevens verwacht dat hij op basis van zijn kennis en ervaring bij het bepalen van zijn inschrijfprijs rekening houdt met alle mogelijke risico's (zie kader bij paragraaf 4.3.2) die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de Opdracht en hiervoor beheersmaatregelen bedenkt. Indien de beheersmaatregelen kosten met zich meebrengen, dient Inschrijver deze kosten mee te nemen in zijn inschrijfprijs.

Risicobeheer van de risico's van buiten maakt nadrukkelijk onderdeel uit van de Opdracht. Inschrijver dient daarom de beheersmaatregelen van alle risico's die zich naar verwachting kunnen voordoen, mee te nemen in zijn inschrijfprijs. Het gaat daarbij om (preventieve) beheersmaatregelen die Inschrijver efficiënt en zonder hoge kosten mee kan nemen in zijn werkproces.

Het kan het voorkomen, dat een Inschrijver een risico van buiten identificeert, dat een correctieve beheersmaatregel met daaraan verbonden hoge kosten met zich meebrengt, maar waarmee de gevolgen van het risico aantoonbaar effectief worden geminimaliseerd. De Inschrijver behoeft in dat geval de kosten van de beheersmaatregel niet mee te nemen in de inschrijfprijs om te voorkomen de inschrijfprijs hierdoor onredelijk wordt verhoogd en Opdrachtgever gaat betalen voor iets wat zich wellicht niet zal voordoen. De Inschrijver kan de beheersmaatregel dan desgewenst wel opnemen als 'kans' in het Kansendossier, zie hiervoor paragraaf 4.3.3.

#### *4.2.2. Financiële onderbouwing Kansendossier*

De financiële onderbouwing van het Kansendossier maakt onderdeel uit van de Inschrijving en laat zien wat de financiële waarde per kans is van de in het Kansendossier opgenomen kansen (zie paragraaf 4.3.3). Zoals aangegeven maken de kosten voor de kansen geen onderdeel uit van de inschrijfprijs. De plafondprijs is derhalve niet van toepassing op de kosten voor de kansen.

In de Concretiseringsfase heeft de Aanbestedende dienst het recht te besluiten een opgegeven kans te benutten en Inschrijver te verzoeken dit mee te nemen in een door hem op te stellen Plan van aanpak (zie paragraaf 5.3.7). Daarnaast behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om ook na gunning te besluiten een opgegeven kans te benutten. Indien de Aanbestedende dienst besluit een kans te benutten, dan geldt hiervoor de financiële waarde zoals opgenomen in de financiële onderbouwing Kansendossier.

De posten in de financiële onderbouwing zijn voorzien van informatie waarmee de inhoud van een post vast ligt en een onderbouwing van de prijs. Denk aan zaken als: technische eisen, calculaties, offertes etc.

De financiële onderbouwing Kansendossier moet worden aangeleverd in een document met het voorblad van bijlage I12 'Financiële onderbouwing Kansendossier'.

### **4.3. In te dienen documenten inzake kwaliteit**

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de onderstaande documenten inzake kwaliteit te verstrekken met de volgende informatie:

- Prestatieonderbouwing;
- Risicodossier;
- Kansendossier.

#### **4.3.1. Prestatieonderbouwing**

In de Prestatieonderbouwing geeft Inschrijver aan de hand van een aantal stellingen (of beweringen) aan waarom hij in staat is de Opdracht goed uit te voeren en de projectdoelstellingen te realiseren. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij zijn stellingen onderbouwt met verifieerbare uitvoeringsinformatie (prestatie-informatie) en relateert aan de te realiseren projectdoelstellingen. Het gaat daarbij om 'onderscheidende' (dominante) informatie. Van Inschrijver wordt nadrukkelijk niet verwacht dat hij in dit document detailinformatie of technische informatie opneemt over de wijze waarop hij de Opdracht zal uitvoeren. Onderscheidende (dominante) informatie betekent dat de informatie niet weerlegbaar is, accuraat is, verifieerbaar is, het prestatieniveau weergeeft, meetbaar is en concreet vertaald is naar de onderhavige Opdracht.

Het gaat derhalve om een 'kwaliteitsonderbouwing' in die zin dat Inschrijver in dit documenten argumenten aangeeft op basis waarvan hij kan aantonen dat hij de projectdoelstellingen gaat realiseren binnen de gestelde randvoorwaarden. Met andere woorden: wat zijn de sterke punten van Inschrijver op basis waarvan hij aantoont dat hij in staat is de projectdoelstellingen te realiseren.

Het gaat nadrukkelijk niet om het kunnen scoren op ervaring opgedaan in het verleden. Inschrijver mag zijn stellingen wel mede onderbouwen met eventuele ervaringen die hij heeft opgedaan bij andere opdrachten, maar dient daarbij geen Opdrachtgevers of referentieprojecten met naam te noemen. Volstaan kan dan worden met een functionele beschrijving van de uitvoeringsprestaties die concreet worden vertaald naar het uitvoeren van de onderhavige Opdracht.

De Prestatieonderbouwing mag maximaal twee pagina's A4 (enkelvoudig) beslaan.

Ten behoeve van de Prestatieonderbouwing dient gebruik gemaakt te worden van bijlage BV1 'Prestatieonderbouwing'.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Een lege prestatie-onderbouwing scoort zeer slecht op het kwaliteitscriterium prestatie-onderbouwing, aangezien er volgens aanbesteder altijd sprake is van een prestatie.</li><li>- De Beoordelingscommissie beoordeelt de effectiviteit van de prestatie, de beheersmaatregelen en de kansen op basis van de verifieerbare prestatie- informatie en niet op basis van eigen expertise.</li></ul> |
|--|

Van Inschrijver wordt verwacht dat hij een planning op hoofdlijnen indient. De planning mag worden aangeleverd op maximaal één pagina A3, waarbij het is toegestaan op de achterzijde van deze planning een toelichting te geven. De planning bevat minimaal een fasering, de belangrijkste activiteiten en het kritieke pad. Bij de planning dient de Inschrijver de milestones te benoemen. Deze planning zal worden beoordeeld in het licht van de aangeboden Prestatieonderbouwing, maar vormt geen apart gunningscriterium. De planning dient, net als de documenten inzake kwaliteit, geanonimiseerd te worden ingeleverd.

De oplossingsrichting hoeft pas in de Concretiseringsfase bekend te worden gemaakt en toegelicht. Echter, om een prijs te kunnen bepalen zal Inschrijver wel voor zichzelf een oplossingsrichting definiëren. Inschrijvers worden met deze aanbesteding uitgedaagd een zo efficiënt mogelijke oplossing aan te bieden voor een zo aantrekkelijk mogelijke prijs. Voorwaarde is dat de oplossingsrichting voldoet aan gestelde randvoorwaarden en de projectdoelstellingen hiermee kunnen worden gerealiseerd. Extra's kunnen worden aangeboden in het Kansendossier met per optie een aparte prijsaanbieding (zie Financiële onderbouwing Kansendossier, paragraaf 4.2.2).

Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

Van Inschrijver wordt tevens verwacht dat hij ook een overzicht aanlevert van de in het kader van de in het kader van de Opdracht te leveren diensten waarmee de projectdoelstellingen worden gerealiseerd. Dit overzicht mag worden aangeleverd op maximaal zes pagina's A4 (enkelvoudig). Het dienstenoverzicht geeft een samenvatting van de diensten zoals die zullen worden opgenomen in de tijdens de Concretiseringsfase op te stellen Producten- en Dienstencatalogus (PDC) (zie par. 1.3.3.4). Per dienst worden in het dienstenoverzicht de belangrijkste functionele eigenschappen en de belangrijkste service levels kort beschreven. Dit dienstenoverzicht zal worden beoordeeld in het licht van de aangeboden Prestatieonderbouwing, maar vormt geen apart gunningscriterium.

#### 4.3.2. Risicodossier

In het Risicodossier dient Inschrijver op maximaal twee pagina's A4 (enkelvoudig) de belangrijkste 'risico's van buiten' ten aanzien van de Opdracht te identificeren. Dit zijn risico's waarop de Opdrachtnemer geen invloed heeft en die de projectdoelstellingen in gevaar kunnen brengen. Inschrijver dient deze geïdentificeerde risico's naar zijn inzicht te prioriteren en bijbehorende beheersmaatregelen te noemen. Daarbij dient hij kort de effectiviteit van de maatregelen te onderbouwen met verifieerbare uitvoeringsinformatie. Het resultaat en de prioritering dient te worden verwerkt in het format zoals verstrekt in bijlage BV2 'Risicodossier'.

De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers dat zij nadenken over alle risico's die zich kunnen voordoen en daarmee rekening houden bij het bepalen van zijn inschrijfresultaat. Daarbij zijn 'technische risico's' in de ogen van de Aanbestedende dienst geen echte risico's, omdat Inschrijver deze risico's kent en ondervangt in zijn werk- en handelswijze. De Aanbestedende dienst wenst in het Risicodossier de risico's te zien waarop de Inschrijver geen directe invloed kan uitoefenen: 'risico's van buiten'. Het gaat daarbij om de in de ogen van de Inschrijver belangrijkste 'risico's van buiten'. De opsomming hoeft derhalve niet uitputtend te zijn, echter van Inschrijver wordt wel verwacht dat hij voor zichzelf alle 'risico's van buiten' op een rij zet, hiervoor beheersmaatregelen formuleert en eventuele kosten voor de beheersmaatregelen meeneemt in zijn inschrijfresultaat. Dit zijn derhalve wel risico's die voor rekening van de Opdrachtgever komen. 'Technische risico's' komen voor rekening van Opdrachtnemer.

In de Concretiseringsfase zal uitgebreid aandacht worden geschonken aan alle mogelijke risico's, inclusief door de Beoogd ICT-dienstverlener te formuleren beheersmaatregelen. In deze fase kunnen ook de risico's (maar niet de beheersmaatregelen) die andere Inschrijvers hebben genoemd worden voorgelegd aan de Beoogd ICT-dienstverlener. Het kan voorkomen dat zich tijdens de uitvoering van de Opdracht een 'risico van buiten' voordoet, die niemand heeft voorzien. Indien daarvan sprake is, dient Opdrachtnemer dit te melden in de wekelijkse risicorapportage en een voorstel voor een beheersmaatregel te doen inclusief onderbouwing daarvan. Daarbij dient Opdrachtnemer aan te geven welke kosten dit met zich meebrengt en welke gevolgen dit heeft op de planning. De kosten komen voor rekening van de Opdrachtgever. Uiteraard wordt van Opdrachtnemer verwacht de gevolgen in kosten en tijd zoveel mogelijk te voorkomen.

- Een leeg Risicodossier scoort zeer slecht op het kwaliteitscriterium Risicodossier, aangezien er volgens aanbesteder altijd risico's zijn die gealloceerd zijn bij Opdrachtgever.
- De Beoordelingscommissie beoordeelt de relevantie van de risico's op basis van de gegeven motivatie waarom een risico belangrijk is en niet op basis van eigen expertise.
- De Beoordelingscommissie beoordeelt de effectiviteit van de beheersmaatregelen op basis van de verifieerbare prestatie-informatie en niet op basis van eigen expertise.
- De maximale score voor het Risicodossier kan behaald worden zonder beheersmaatregelen die geld kosten.

#### 4.3.3. Kansendossier

In het Kansendossier dient Inschrijver op maximaal twee pagina's A4 (enkelzijdig) de kansen voor de Opdracht te identificeren (dit zijn waarde toevoegende opties, bovenop de eigen aanbodsrange, die in de Concretiseringsfase wordt gepresenteerd). Met andere woorden: het gaat om extra's die

per definitie iets toevoegen aan de te realiseren projectdoelstellingen. Inschrijver dient kort te beschrijven op welke wijze de kans waarde toevoegt aan de Opdracht, onderbouwd met verifieerbare uitvoeringsinformatie. Inschrijver dient ook de geïdentificeerde kansen te prioriteren. Het resultaat hiervan moet worden verwerkt in het format zoals verstrekt in bijlage BV3 'Kansendossier'.

De aan te bieden kansen dienen een relatie te hebben met de projectdoelstellingen voor de Opdracht. Voor kansen waarvoor eerst onderzoek moet worden verricht, moet Inschrijver de onderzoekskosten verwerken in de financiële onderbouwing van zijn prijsaanbieding voor het Kansendossier. Het is aan Inschrijver een afweging te maken tussen de waarde toevoeging en de investering die daarbij hoort. Inschrijver geeft aan welke gevolgen de kansen hebben voor de planning van het project en welke vergoeding de Inschrijver wenst te ontvangen per kans (inclusief BTW).

Let op: projectdoelstellingen moeten worden gehaald zonder de kansen.

Een kans die nodig is om de projectdoelstellingen te realiseren is geen kans. Indien in de Concretiseringsfase blijkt dat daarvan sprake is, heeft de Aanbestedende dienst het recht de Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde te leggen.

Zoals aangegeven in paragraaf 4.2.1 kan Inschrijver een beheersmaatregel voor een risico als 'kans' opnemen in het Kansendossier, indien hij van mening is dat hij zich hiermee kan onderscheiden. Dit risico dient dan wel tevens te zijn opgenomen in het Risicodossier voorzien van een preventieve maatregel. Let op: het Kansendossier is daarvoor niet expliciet bedoeld; van Inschrijver wordt verwacht dat hij alleen bij uitzondering gebruik maakt van de mogelijkheid om het Kansendossier voor een beheersmaatregel te benutten. Mocht tijdens de Beoordelingsfase en/of tijdens de Concretiseringsfase blijken dat een Inschrijver niet conform het voorgaande heeft gehandeld, dan wordt zijn Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde gelegd.

De additionele kosten voor de kansen maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs.

Een leeg Kansendossier voegt geen waarde toe en scoort neutraal (6) op het kwaliteitscriterium Kansendossier. Indien de in het Kansendossier opgenomen kansen geen waarde toevoegen, maar tegenstrijdig zijn aan de projectdoelstellingen, kan het Kansendossier onvoldoende of slecht scoren.

#### 4.3.4. Functieprofielen

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving de namen en de functies van de te interviewen Sleutelfunctionarissen te vermelden. Sleutelfunctionarissen zijn personen die een belangrijke functie vervullen in de voorbereiding en dagelijkse uitvoering van de Opdracht en dienen ook daadwerkelijk te worden ingezet voor de Opdracht. De Aanbestedende dienst wenst de volgende Sleutelfunctionarissen te interviewen:

- De functionaris die gedurende transitie en exploitatie fase resultaat-verantwoordelijkheid draagt voor de dienstverlening.
- De functionaris die het meest bepalend is voor de technisch-inhoudelijke invulling van de dienstverlening.

Inschrijver dient van iedere Sleutelfunctionaris een functieprofiel op te geven conform het format dat is bijgevoegd onder bijlage BV4 'Functieprofielen Sleutelfunctionarissen'. Hiervoor geldt niet de eis dat de functieprofielen geanonimiseerd moeten worden aangeboden.

Het functieprofiel bevat de volgende informatie:

- de naam van de functionaris;
- de naam van de functie die hij/zij zal uitvoeren;
- een korte omschrijving van de functie.

De functieprofielen van de Sleutelfunctionarissen zijn geen onderdeel van de gunning, maar dienen als input voor de te houden interviews met deze functionarissen.

## 5. Beoordeling Inschrijvingen

### 5.1. Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats in zes stappen.

1. Beoordeling van de Inschrijver aan de gestelde geschiktheidseisen en minimeisen (waaronder de eisen ten aanzien van de kwalitatieve documenten). Toets op de plafondprijs. Inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs hoger is dan de plafondprijs worden gekwalificeerd als ongeldige Inschrijvingen en als zodanig terzijde gelegd waarmee ze zijn uitgesloten van de verdere procedure. Inschrijvingen die de toets in stap 1 en stap 2 hebben doorstaan, worden door een beoordelingsteam van de Aanbestedende dienst beoordeeld aan de hand van de kwalitatieve criteria: Prestatieonderbouwing en Risico- en Kansendossier (zie bijlage BV1 'Prestatieonderbouwing', BV2 'Risicodossier' en BV3 'Kansendossier').
2. Beoordeling door middel van interviews (van Inschrijvers die hiervoor in aanmerking komen: zie paragraaf 5.3.3). Aan de hand van de interviews wordt beoordeeld of de Sleutelfunctionarissen de Opdracht en de Inschrijving (de uitvoering van de Opdracht) goed doorgronden en binnen hun functie goed kunnen managen.
3. Zowel de schriftelijke stukken als de interviews zullen conform het bepaalde in bijlage BV5 'Uitwerking EMVI criteria' en de BVP methode (beschreven in het boek 'Prestatie inkoop', (Jeroen van de Rijt, Sicco Santema 2013) beoordeeld worden. Daarnaast zullen zij conform het SMART principe beoordeeld worden:
  - Specifiek: Is de doelstelling eenduidig?
  - Meetbaar: Onder welke (meetbare/observeerbare) voorwaarden of vorm is het doel bereikt?
  - Acceptabel: Is deze acceptabel voor de doelgroep en/of het management?
  - Realistisch: Is het doel haalbaar?
  - Tijdsgebonden: Wanneer (in de tijd) moet het doel bereikt zijn?
4. Op basis van de behaalde scores (stap 3 en stap 4) en de inschrijfprijs zal worden bepaald welke Inschrijving de economisch meest voordelige Inschrijving is.
5. De verifieerbare uitvoeringsinformatie van de economisch meest voordelige Inschrijving wordt getoetst en bewijsstukken zoals aangegeven in Hoofdstuk 3 worden opgevraagd.
6. Met Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving wordt de Concretiseringsfase doorlopen.

Omwille van de voortgang van het beoordelingsproces, kan al worden gestart met stap 3 en aansluitend stap 4 terwijl stap 1 nog niet volledig is afgerond. Blijkt uit die toetsing alsnog dat een Inschrijver ongeldig is, dan zal de desbetreffende Inschrijver uit de verdere beoordeling worden gehaald.

Eveneens omwille van de voortgang kan gelijktijdig gestart worden met stap 6 en stap 7.

### 5.2. Organisatie van de beoordeling

De Beoordelingscommissie bestaat uit twee onafhankelijke teams die de in de vorige paragraaf genoemde stappen uitvoert.

Stap	Team 1	Team 2
1	X	
2	X	
3		X
4		X
5	X	X

6	X	
7	X	X

### **5.3. Uitwerking stappen beoordeling**

#### *5.3.1. Stap 1: Geschiktheidseisen en minimumeisen*

Opdrachtgever stelt eisen aan Inschrijver om mee te kunnen dingen naar de Opdracht (zie ook Hoofdstuk 3). De Geschiktheidseisen zijn omschreven in de Eigen verklaring. In dit formulier zijn tevens de uitsluitingsgronden opgenomen.

Tevens wordt gecontroleerd of de Inschrijvingen voldoen aan het gestelde in het Beschrijvend document, de Nota van inlichtingen en de Eigen verklaring.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor onvolledige Inschrijvingen als ongeldige Inschrijvingen terzijde te leggen en uit te sluiten van de verdere procedure.

#### *5.3.2. Stap 2: Plafondprijs*

Inschrijvingen waarvan de inschrijfprijs hoger is dan de plafondprijs worden gekwalificeerd als ongeldige Inschrijvingen en als zodanig terzijde gelegd waarmee ze zijn uitgesloten van de verdere procedure.

De financiële onderbouwing Kansendossier blijft tijdens de beoordeling ongeopend. Na de beoordeling zal de envelop met de financiële onderbouwing Kansendossier behorende bij de economisch meest voordelige Inschrijving (dus van de Beoogd ICT-dienstverlener) worden geopend en beoordeeld. Indien daartoe aanleiding bestaat, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver om een toelichting vragen. Indien de financiële onderbouwing Kansendossier niet voldoet aan de door de Aanbestedende dienst gestelde eisen aan de Inschrijving, heeft de Aanbestedende dienst het recht de Inschrijving ongeldig te verklaren.

#### *5.3.3. Stap 3: Kwaliteitscriteria*

Alleen Inschrijvingen die met succes de stappen 1 en 2 hebben doorlopen komen in aanmerking voor beoordeling op basis van de Gunningscriteria. Zoals aangegeven maakt de Aanbestedende dienst daarbij gebruik van een aantal principes van BVP.

De beoordelaars beoordelen de Prestatieonderbouwing, het Risico- en Kansendossier op onderscheidende (dominante) informatie op basis van de aandachtspunten zoals die zijn verwoord in bijlage BV1 'Prestatieonderbouwing', BV2 'Risicodossier' en BV3 'Kansendossier'.

De leden van team 2 van de Beoordelingscommissie kennen eerst individueel aan de Inschrijvingen per criterium een cijfer toe. De individuele scores worden vervolgens besproken in het voltallige team. Het team stelt per Inschrijver de definitieve scores en motiveringen vast voor respectievelijk de Prestatieonderbouwing, het Risico- en Kansendossier.

Niet eerder dan dat de definitieve scores en motivering per criterium van de kwalitatieve documenten in consensus zijn vastgesteld, zal worden aangevangen met de beoordeling door middel van interviews (stap 4).

Indien – om wat voor redenen dan ook – de Aanbestedende dienst met geen van de partijen die tot de interviews zijn toegelaten tot een overeenkomst komt, heeft de Aanbestedende dienst het recht om partijen die in eerste instantie zijn afgewezen tot de interviews op een later tijdstip alsnog te interviewen. Inschrijvers stemmen hier op voorhand mee in.

Bezwaarmogelijkheid:

Alle Inschrijvers die een gemiddelde van een voldoende hebben gescoord voor de kwalitatieve documenten komen in aanmerking voor de interviews. De Inschrijvers die lager hebben gescoord, krijgen hiervan bericht waarbij de behaalde scores uitgebreid worden toegelicht. Deze afgewezen Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

Inschrijvers krijgen na bekendmaking van de Beoogd ICT-dienstverlener gedurende 20 dagen de mogelijkheid bezwaar in te dienen conform het gestelde in paragraaf 2.8.

#### *5.3.4. Stap 4: interviews*

Het sub-gunningscriterium interviews Sleutelfunctionarissen zal worden beoordeeld aan de hand van interviews met de drie Sleutelfunctionarissen die de Inschrijver heeft aangeboden. Aan de hand van de interviews wordt beoordeeld of de Sleutelfunctionarissen de Opdracht binnen hun functie goed doorgronden en goed kunnen managen. De vragen zullen hier nadrukkelijk op zijn gericht, mede in het licht van de ingediende Prestatieonderbouwing, het Risico- en het Kansendossier. Het interview kan mede dienen ter verificatie van hetgeen is aangeboden in één van de kwalitatieve documenten, maar ook ter verdere verdieping van hetgeen Inschrijver heeft aangeboden.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit, dat de aangeboden Sleutelfunctionarissen doorslaggevend zijn om de Opdracht tot een succes te maken. Met iedere Sleutelfunctionaris afzonderlijk wordt een gesprek gevoerd. De te houden interviews duren maximaal een uur per Sleutelfunctionaris en zullen onafhankelijk plaatsvinden met twee Sleutelfunctionarissen per Inschrijver. Voorwaarde is dat de personen die Inschrijver als Sleutelfunctionaris afvaardigt ook daadwerkelijk en actief worden ingezet bij het uitvoeren van de Opdracht.

De interviews zullen plaats vinden in de periode zoals opgenomen in paragraaf 2.2. De Aanbestedende dienst bepaalt de locatie, de definitieve datum en het tijdstip van de interviews.

Ook bij de beoordeling van de interviews kennen de leden van team 2 van de Beoordelingscommissie eerst ieder afzonderlijk punten toe aan de interviews. De individuele scores worden vervolgens besproken in het voltallige team. Het team stelt per Inschrijver de definitieve scores en motiveringen vast voor de interviews.

Voor het vast stellen van de eindscore geldt het volgende. De twee te interviewen Sleutelfunctionarissen kunnen afzonderlijk maximaal 15% van de totale kwaliteitswaarde behalen. De twee Sleutelfunctionarissen worden beoordeeld en per geïnterviewde kent de Beoordelingscommissie een puntenscore toe overeenkomstig het gestelde in de vorige alinea. De behaalde kwaliteitswaarden behorend bij de puntenscore worden opgeteld en het totale bedrag wordt afgetrokken van of bijgeteld op de inschrijfprijs (zie ook bijlage BV6 'Toelichting Gunnen op Waarde').

De interviews worden afgenomen door een bij deze aanbesteding betrokken medewerker van de Aanbestedende dienst die geen lid is van de Beoordelingscommissie. Deze persoon ontvangt ter voorbereiding van de interviews de kwaliteitsdocumenten en bereidt de interviews voor met team 2. Tijdens het interview zijn de leden van team 2 aanwezig voor de beoordeling. Zij mengen zich niet in het interview, tenzij zij daartoe worden uitgenodigd door de interviewer.

Het gehele interview zal op audio worden opgenomen en direct opgeslagen onder een unieke bestandsnaam (corresponderend met de naam van de Inschrijver).

Het gestelde in de interviews maakt integraal onderdeel uit van de Inschrijving. De Inschrijving (inclusief de interviews) maakt na definitieve gunning onderdeel uit van de overeenkomst.

#### Belangrijke aandachtspunten:

De Aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op dat de Sleutelfunctionarissen van de Inschrijver tijdens de interviews alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) mogen geven op het kwalitatieve deel van de Inschrijving. Het is niet toegestaan tijdens de interviews af te wijken van hetgeen is ingediend, in die zin, dat een essentiële wijziging dan wel aanvulling ontstaat van de Inschrijving. Met andere woorden: de geïnterviewde dient zich te beperken tot het geven van inlichtingen ter verduidelijking (inclusief eventuele verdere verdieping) van hetgeen is aangeboden in de kwalitatieve documenten.

Bij de beoordeling van de interviews zullen punten worden toegekend voor de mate waarin de geïnterviewde Sleutelfunctionaris duidelijk heeft kunnen maken dat hij/zij de Opdracht en de Inschrijving goed doorgrondt en mede gelet op passende kennis en ervaring (blijkend uit de

beantwoording van de vragen) in staat is de Opdracht te allen tijde binnen zijn/haar functie goed te kunnen managen. Om hier een goed beeld van te krijgen zullen de vragen worden gerelateerd aan de functie en met name zijn gericht op de Opdracht en de projectdoelstelling van de Aanbestedende dienst, de Prestatieonderbouwing en het ingediende Risico- en Kansendossier (waarbij de Prestatieonderbouwing en het Risico- en Kansendossier niet opnieuw worden beoordeeld).

Zoals aangegeven maakt hetgeen de Sleutelfunctionarissen stellen tijdens de interviews integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit, dat de Sleutelfunctionarissen bevoegd zijn uitspraken te doen waaraan Inschrijver kan worden gehouden. Inschrijver dient hier nadrukkelijk intern aandacht aan te besteden.

### 5.3.5. Stap 5: Economisch meest voordelige Inschrijving

Welke Inschrijver de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan wordt aan de hand van de volgende sub-criteria bepaald.

1. De inschrijfprijs.
2. Kwaliteit:
  - a. Prestatieonderbouwing
  - b. Risicodossier
  - c. Kansendossier.
3. Interviews Sleutelfunctionarissen.

De uitwerking en de maximale waardering van de bovenstaande criteria is weergegeven in de tabel EMVI-criteria in bijlage BV5 'Uitwerking EMVI criteria' en BV6 'Toelichting Gunnen op Waarde'. De Aanbestedende dienst wijst er nadrukkelijk op dat in deze bijlage ook de aandachtspunten waarop beoordeeld wordt ten aanzien van de genoemde sub-criteria inzake kwaliteit zijn opgenomen.

In het in bijlage BV6 'Toelichting Gunnen op Waarde' opgenomen overzicht 'Kwaliteitswaarde van de aanbesteding' staat, per criterium, de maximaal toe te kennen kwaliteitswaarde vermeld. Het resultaat van deze berekening is de 'Fictieve inschrijfprijs'. Deze wordt verkregen door de opgegeven inschrijfprijs te verminderen of te vermeerderen met de 'Totale kwaliteitswaarde' die de Inschrijver heeft gescoord. De Inschrijving die op grond van dit rekenblad de laagste Fictieve inschrijfprijs heeft, is de economisch meest voordelige inschrijving.

Om in aanmerking te komen voor de interviews moet Inschrijver een gemiddelde hebben gescoord van een 6 of hoger voor de kwalitatieve documenten: Prestatieonderbouwing, Risico- en Kansendossier. De totale gescoorde kwaliteitswaarde van de Inschrijving op deze onderdelen moet minimaal € 0 (nul) zijn. Een Inschrijver die op genoemde onderdelen een gewogen gemiddelde lager dan een 6 scoort en dus een bijtelling heeft, gaat niet door naar de interviews en komt derhalve niet meer voor gunning in aanmerking. Zijn Inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

Indien bij de eindbeoordeling (stap 5 van paragraaf 5.1) twee of meer Inschrijvingen een gelijke en laagste fictieve inschrijfprijs hebben, dan is daarvan de Inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de economisch meest voordelige Inschrijving. Indien in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, dan is de Inschrijving met de hoogste waardering voor de interviews de economisch meest voordelige inschrijving. Is deze ook gelijk, dan is de Inschrijving met de hoogste waardering voor het Risicodossier de economisch meest voordelige inschrijving. Blijkt deze ook gelijk te zijn, dan is de Inschrijving met de hoogste waardering voor de Prestatieonderbouwing de economisch meest voordelige inschrijving. Is deze ook gelijk, dan is de Inschrijving met de hoogste waardering voor het Kansendossier de economisch meest voordelige inschrijving. Wijken de beide Inschrijvingen qua waardering op geen enkel onderdeel van elkaar af, dan bepaalt het lot (loting wordt dan uitgevoerd door een jurist in het bijzijn van de betreffende Inschrijvers).

De Aanbestedende dienst maakt schriftelijk bekend aan alle Inschrijvers wie in principe de Beoogd ICT-dienstverlener is met wie de Concretiseringsfase wordt ingegaan (hierna: de bekendmaking). Voordat wordt overgegaan tot bekendmaking, kan de Aanbestedende dienst, indien wenselijk, Beschrijvend document Europese aanbesteding ICT-dienstverlening CIZ

gebruik maken van de Verificatiefase om bijvoorbeeld verifieerbare uitvoeringsinformatie te toetsen en bewijsstukken zoals aangegeven in Hoofdstuk 3 op te vragen.

#### Bezwaarmogelijkheid:

De Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan komt in aanmerking voor de Concretiseringsfase. De geïnterviewde Inschrijvers die niet de economisch meest voordelige Inschrijving hebben ingediend, krijgen hiervan bericht waarbij de behaalde scores uitgebreid worden toegelicht. Deze afgewezen Inschrijvers krijgen daarbij de mogelijkheid bezwaar in te dienen conform het gestelde in paragraaf 2.8.

#### *5.3.6. Stap 6: Verificatiefase*

Na de bekendmaking zal de Aanbestedende dienst overgaan tot het verifiëren van de gegevens in de Eigen verklaring van de Beoogd ICT-dienstverlener. Tevens vindt er een verificatie plaats van de verifieerbare uitvoering (prestatie) informatie. Deze Beoogd ICT-dienstverlener moet binnen vijf Werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende dienst in ieder geval de volgende gegevens aanleveren bij de Contactpersoon:

- uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel;
- Gedragsverklaring aanbesteden (Let op *tijdig aanvragen*, een aanvraag kan zes tot acht weken in beslag nemen! De Gedragsverklaring aanbesteden is twee jaar geldig);
- verklaring van de belastingdienst;
- bewijsstukken waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 3 aangaande financiële en economische draagkracht.
- Overzicht verifieerbare uitvoering (prestatie) informatie. Zie hiervoor paragraaf 5.3.7.
- Deze fase kan gelijklopen met de Concretiseringsfase.

#### *5.3.7. Stap 7: Concretiseringsfase*

Met het verzenden van de bekendmaking, vangt een bezwaarperiode van twintig dagen aan (geen officiële Alcatel). Na afloop mits geen bezwaar, vangt de Concretiseringsfase aan. Deze fase neemt circa vijf of zes weken in beslag en is bedoeld om de Beoogd ICT-dienstverlener in de gelegenheid te stellen een compleet Plan van aanpak te ontwikkelen.

Binnen vijf Werkdagen na de uitnodiging voor de Concretiseringsfase zal de Aanbestedende dienst de template voor de wekelijkse rapportage ter beschikking stellen.

De Aanbestedende dienst zal uiterlijk twee weken na het begin van de Concretiseringsfase aan de beoogde Opdrachtnemer mededelen welke bewijsmiddelen hij dient over te leggen ter onderbouwing van de Eigen verklaring en de uitvoering (prestatie) informatie die is opgenomen voor de criteria Prestatieonderbouwing, Risicodossier en Kansendossier. Deze bewijsstukken (inclusief de bewijsmiddelen voor de Eigen verklaring) moeten binnen vijf Werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst worden ingediend.

De Concretiseringsfase start met een overleg tussen de Aanbestedende dienst en de Beoogd ICT-dienstverlener. Tijdens dit overleg wordt van de Beoogd ICT-dienstverlener verwacht dat hij de leiding over het project over neemt. In dit overleg dient hij een presentatie te geven over de invulling van de Opdracht zoals hij heeft aangeboden (aanbodscope van de Beoogd ICT-dienstverlener waarop hij zijn Inschrijving heeft gebaseerd) en de risico's die hij daarbij voorziet. Ook de risico's die hij niet had opgenomen in het aangeleverde Risicodossier maar die hij wel voorziet komen daarbij aan de orde. Tenslotte moet hij in dit eerste overleg een eerste (indicatieve) planning aanleveren gericht op de uitvoering van de Concretiseringsfase.

Gedurende de Concretiseringsfase wordt van de Beoogd ICT-dienstverlener verwacht dat hij de uit te voeren Opdracht tot in detail uitwerkt in een Plan van aanpak (inclusief detailplanning) op basis van de door hem ingediende Inschrijving. De Beoogd ICT-dienstverlener moet in het Plan van aanpak nauwkeurig aangeven op welke wijze hij het beloofde resultaat zal gaan bereiken binnen de randvoorwaarden en projectdoelstellingen (zoals aangegeven in de projectomschrijving in paragraaf

1.3). Het Plan van aanpak dient in ieder geval een realiseringsplan te bevatten en een factureringsschema. Ook wordt van de Beoogd ICT-dienstverlener verwacht dat hij in het Plan van aanpak de beheersmaatregelen meeneemt ten aanzien van risico's die hij niet had voorzien en die hem zijn aangereikt door Opdrachtgever (onder andere afkomstig uit Risicodossiers van afgewezen Inschrijvers), indien daarvan sprake is. Daarnaast dient hij de mogelijkheden van de door hem opgegeven toegevoegde waarde (kansen) nadrukkelijk te verwerken in het Plan van aanpak, indien de Aanbestedende dienst dit verzoekt. In het Plan van aanpak moet de Beoogd ICT-dienstverlener ook aangeven welke activiteiten met welke inzet hij van de Aanbestedende dienst verwacht en hoe hij ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo minimaal mogelijke inzet. Tenslotte moet de Beoogd ICT-dienstverlener in het Plan van aanpak aangeven hoe hij omgaat met de communicatie richting de Aanbestedende dienst en derde betrokkenen bij de Opdracht (belanghebbenden).

In deze fase zal door de Beoogd ICT-dienstverlener tevens een kwaliteitsplan met KPI's en kwaliteitsborgingsprocedures inclusief een toetsingsplan worden opgesteld. Deze worden onderdeel van het Plan van aanpak.

Indien de Aanbestedende dienst van mening is dat de Beoogd ICT-dienstverlener met het ingediende Plan van aanpak heeft aangetoond dat hij in staat is de Opdracht uit te voeren overeenkomstig de door hem bij Inschrijving (kwalitatieve documenten en interviews) aangegeven kwaliteit, binnen de gestelde eisen en randvoorwaarden zoals aangegeven in het Beschrijvend document en voor de opgegeven inschrijfprijs en er overeenstemming bestaat over de Overeenkomst, sluit de Aanbestedende dienst deze fase af door de Opdracht aan de betreffende Inschrijver te gunnen, gevolgd door de gunningsbeslissing

Indien de Beoogd ICT-dienstverlener niet in staat is voldoende aan te tonen, dan wel indien (alsnog) blijkt dat de Beoogd ICT-dienstverlener niet voldoet aan de door de Aanbestedende dienst gestelde eisen, dat hij het door hem beloofde resultaat kan bereiken, zal zijn Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd. De Aanbestedende dienst zal dan de bekendmaking intrekken en is dan gerechtigd te besluiten een nieuwe bekendmaking te verzenden, inhoudende dat de Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver die op de tweede plaats in de ranking is geëindigd. Alle Inschrijvers zullen daarvan gelijktijdig op de hoogte worden gesteld. Op de dag na de bekendmaking vangt de Concretiseringsfase met de nieuwe Beoogd ICT-dienstverlener aan. Deze verloopt op dezelfde wijze als boven omschreven.

Deze procedure herhaalt zich tot de Aanbestedende dienst de Opdracht definitief heeft kunnen gunnen. Blijkt dat niet mogelijk te zijn, dan zal de Aanbestedende dienst besluiten de Opdracht niet te gunnen en zal zich vervolgens beraden over heraanbesteding van de Opdracht.

Indien Opdrachtgever het gunningsadvies overneemt wordt de gunningsbeslissing medegedeeld aan de Inschrijvers die ook de bekendmaking 'Beoogd ICT dienstverlener' hebben ontvangen. Alleen deze Inschrijvers hebben de mogelijkheid tegen het gunningvoornemen bezwaar in te dienen overeenkomstig het gestelde in paragraaf 2.9.

## 6. Gunning

Na het verstrijken van de opschortende termijn zonder dat een kort geding tegen de gunningsbeslissing is aangetekend neemt de Opdrachtgever een besluit om al dan niet tot gunning over te gaan.

Bij gunning is Opdrachtnemer er dan voor verantwoordelijk de Opdracht uit te voeren voor de door hem opgegeven prijs, binnen de opgestelde planning en de kwaliteit die hij heeft gegarandeerd alsmede binnen de geldende (wettelijke) eisen en randvoorwaarden.

### 6.1. De Overeenkomst

Van de beoogd ICT-dienstverlener wordt in de Concretiseringsfase verwacht dat hij tevens de Overeenkomst opstelt binnen de kaders van de Rijksinkoopvoorwaarden (<https://www.pianoo.nl/regelgeving/voorwaarden/rijksoverheid>) en de Model Sourcing Overeenkomst (inclusief de Gedragscode retransitie) zoals oorspronkelijk opgesteld door de Werkgroep PON-Sourcingcontract van de vereniging Platform Outsourcing Nederland (bijlage I6). Hier is in ieder geval het volgende in geregeld.

- Het Beschrijvend document, inclusief bijlagen en Nota van Inlichtingen, alsmede de Inschrijving van Opdrachtnemer maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- KPI's: de in de Concretiseringsfase afgesproken KPI's vormen onderdeel van de Overeenkomst.
- De Beoogd ICT-dienstverlener dient aan te geven welke beheersmaatregel(en) hij treft als na realisering van de Opdracht blijkt dat niet wordt voldaan aan bepaalde KPI's of andere eisen, zoals de beschikbaarheid en hoe zal worden omgegaan met eventuele schade die daaruit voortvloeit voor Opdrachtgever.
- Gedurende de initiële looptijd van de Overeenkomst vindt geen indexering plaats.
- Na de initiële looptijd van vijf jaar van de Overeenkomst mag de Opdrachtnemer de uurtarieven jaarlijks indexeren voor maximaal één jaar volgens het CBS Cijfer Dienstenprijsindex. Voor een verdere toelichting wordt verwezen naar de website van het CBS.

## 7. Bijlage A1: Leeswijzer Bijlagen

#	Naam document	Doel van het document	Status
<b>Algemene Bijlagen</b>			
A1	Leeswijzer bijlagen	Overzicht van alle bijlagen bij dit Beschrijvend document	Informerend
A2	Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedure van Aanbestedende diensten	De Eigen Verklaring zoals bedoeld in artikel 1.19 Aanbestedingswet en de regeling modellen Eigen Verklaring van 22 maart 2013, gepubliceerd in de Staatscourant. Hiermee geeft de Inschrijver informatie over gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. ( <i>Adobe Reader vereist</i> )	Voorschrijvend
A3	Uitvoeringsverklaring onderaanneming	Inschrijver geeft aan dat hij kan beschikken over de noodzakelijke middelen en diensten van Onderaannemer voor de uitvoering van de overeenkomst en deze ook daadwerkelijk zal inzetten.	Indien van toepassing: Voorschrijvend
A4	Holdingverklaring	Inschrijver verklaart of hij deel uitmaakt van een holding/moedermaatschappij, inclusief ondertekening van de holding (indien van toepassing).	Voorschrijvend
A5	Format Nota van Inlichtingen	Inschrijver gebruikt dit formulier voor het stellen van zijn vragen. Het ingevulde formulier wordt gebruikt voor het samenstellen van de Nota van Inlichtingen waarin alle vragen geanonimiseerd worden beantwoord.	Voorschrijvend
A6	Checklist voor Inschrijvers	Formulier dient ingevuld en door een Rechtsgeldige vertegenwoordiger ondertekend aan de Inschrijving te zijn toegevoegd.	Voorschrijvend
A7	Bedrijfsgegevens	Inschrijver vult in dit formulier alle voor de Inschrijving noodzakelijke bedrijfsgegevens in.	Voorschrijvend
<b>Inhoudelijke Bijlagen</b>			
I1	Prijsformulier	Inschrijver moet op het Prijsformulier een inschrijfprijs opgeven voor de initiële contractperiode van vijf jaar.	Voorschrijvend
I2	Current state architectuur - infrastructuur	Biedt inzicht in de in scope zijnde infrastructuur en diensten	Informerend
I3	Current state architectuur - applicaties	Biedt inzicht in de in scope zijnde applicaties	Informerend

I4	Future state architectuur	Biedt inzicht in de ambities per informatievoorziening van het CIZ	Richtinggevend
I5	CIZ IT Factsheet	Kengetallen ten aanzien van de huidige dienstverlening op het gebied van de in scope zijnde informatievoorzieningen en diensten (Servicedesk)	Informerend
I6	Model Sourcing Overeenkomst	Benadrukken van het gemeenschappelijk belang en verantwoordelijkheden van partijen bij een Overeenkomst gebaseerd op best practices	Richtinggevend
I7	Informatiebeveiligingsbeleid en eisen	Biedt inzicht in het vigerend informatiebeveiligingsbeleid en eisen	Voorschrijvend
I8	Beveiligingsovereenkomst ICT CIZ	Biedt inzicht in de tussen het CIZ en Inschrijver overeen te komen beveiligingsovereenkomst	Voorschrijvend
I9	Overzicht lopende contracten	Biedt inzicht in de relevante lopende contracten van het CIZ	Informerend
I10	Functieprofielen	Huidige functieprofielen Servicedesk medewerkers	Informerend
I11	Prijsonderbouwing	Onderbouwing van de inschrijfprijs (belangrijkste onderliggende kostencomponenten waaruit de inschrijfprijs is opgebouwd) en de genoemde prijseffecten	Voorschrijvend
I12	Financiële onderbouwing Kansendossier	Laat zien wat de financiële waarde per kans is van de in het Kansendossier opgenomen kansen	Voorschrijvend
I13	Architectuur Kaders en Richtlijnen	CIZ kaders en richtlijnen voor de architectuur van de informatievoorziening	Richtinggevend
<b>Best Value Bijlagen</b>			
BV1	Prestatieonderbouwing	Verplicht format voor het beschrijven van de prestatiebeweringen en de onderbouwingen daarvan	Voorschrijvend
BV2	Risicodossier	Verplicht format voor het beschrijven van de risico's buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer, inclusief beheersmaatregelen en onderbouwingen	Voorschrijvend
BV3	Kansendossier	Verplicht format voor het beschrijven van de waarde toevoegende opties bij de Inschrijving, inclusief onderbouwing en effect op prijs en planning	Voorschrijvend
BV4	Functieprofielen Sleutelfunctionarissen	Verplicht format voor het beschrijven van de functieprofielen van de te interviewen Sleutelfunctionarissen	Voorschrijvend

BV5	Uitwerking EMVI-criteria	Overzicht van de criteria en doelstellingen op basis waarvan de EMVI scores bepaald zullen worden	Informerend
BV6	Toelichting Gunnen op Waarde	Uitleg van het rekenmodel Gunnen op Waarde, inclusief plafondprijs en wegingsfactoren	Informerend