

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese aanbesteding

**Softwarebeheer, -onderhoud, -ondersteuning en
ontwikkeling onlinesystemen en applicaties**

Perceel 2 Ruby

Het Nieuwe Instituut

Auteur : Pro Mereor de heer A. Harbers

Datum : 2 september 2020

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	4
INLEIDING	5
1 EUROPESE AANBESTEDING	6
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	6
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	6
1.3 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	8
2.1 COMMUNICATIE.....	8
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	8
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	9
2.4 VOORWAARDEN.....	9
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	11
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	13
3.1 ALGEMEEN	13
3.1.1 <i>Onderlinge samenhang</i>	13
3.2 SCOPE AANBESTEDING.....	14
3.2.1 <i>Serverbeheer en -onderhoud</i>	14
3.2.2 <i>Applicatiebeheer en -onderhoud</i>	15
3.2.3 <i>Helpdesk</i>	15
3.2.4 <i>Overig (op afroep)</i>	16
3.3 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	16
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	17
4.1 BEOORDELINGSTEAM	17
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	17
5 UITSLUITINGSGRONDEN	19
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	20
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	20
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	20
7 PROGRAMMA VAN EISEN	23

8	GUNNINGCRITERIA	28
8.1	WEGINGSFACTOREN	28
8.2	PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	29
8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	31
8.4	SCOREBEREKENING PRIJS	35
8.5	SCOREBEREKENING KWALITEIT	35
8.6	BEREKENING EINDSCORE.....	36
9	OVERZICHT ANNEXEN.....	37
	CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	38

Definities

In deze Uitnodiging tot Inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot Inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Het Nieuwe Instituut.
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot Inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota(s) van Inlichtingen.
Kantooruren	(Werkdagen) (maandag tot en met vrijdag) van 09:00 uur tot 17:30 uur m.u.v. wettelijke feestdagen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de (Europese) aanbesteding softwarebeheer, -onderhoud, -ondersteuning en ontwikkeling onlinesystemen en applicaties. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding en bestaat uit vier (4) percelen:

1. Perceel 1: Drupal softwarebeheer-, -onderhoud, -ondersteuning, -ontwikkeling 'Legacy-applicaties' en onderliggende besturingssystemen
2. Perceel 2: Ruby softwarebeheer-, -onderhoud, -ondersteuning, -ontwikkeling 'Legacy-applicaties' en onderliggende besturingssystemen.
3. Perceel 3: Innovatie, softwareontwikkeling (backend + frontend) webinterface en API's.
4. Perceel 4: Innovatie, softwareontwikkeling native App(s) en API's.

Let op:

1. **Ieder perceel heeft separate aanbestedingsdocumentatie (Uitnodiging tot Inschrijving en annexen).**
2. **Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in de handleiding TenderNed (Annex X). TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot Inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.**

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst is een ondersteunende instelling met sectorale taken. Het opereert in het werkgebied van de creatieve industrie en doet dat als Rijksarchief voor de Nederlandse Architectuur en Stedenbouw, als Museum voor Architectuur, Design en Digitale Cultuur en als Agentschap voor Architectuur, Design en Digitale Cultuur. Research & Development vormt de verbinding tussen deze rollen.

Aanbestedende dienst beoogt, aan de hand van actuele ontwikkelingen, met zijn activiteiten zowel de publieke waardering voor de cultuur-maatschappelijke betekenis van architectuur, vormgeving en digitale cultuur te verhogen, als ook de wisselwerking tussen deze disciplines te versterken.

Meer informatie vindt Inschrijver op <https://hetnieuweinstituut.nl>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van één (1) Inschrijver gedurende een initiële periode van één (1) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van zeven (7) keer één (1) jaar.

Deze opdracht is onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van een perceel is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	1 september 2020
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	14 september 2020
Publicatie Nota van Inlichtingen	24 september 2020
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	1 oktober 2020
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	8 oktober 2020
Binnenkomst Inschrijvingen	19 oktober 2020 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	19 oktober 2020 tot 9 november 2020
Mededeling gunningsbeslissing	9 november 2020

Activiteit	Datum
Verificatie	9 november 2020 tot 1 december 2020
Gunning	1 december 2020
Start leveringen (finale datum)	1 januari 2021

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon:

Contactpersoon: De heer A. Harbers

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@TenderNed.nl

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: 'Template vraag en antwoord' (Annex VII).
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst.
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld.
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen.
- In een optionele tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen. Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.
- Bij iedere vraag in een tweede en/of opvolgende nota van inlichtingen, wordt een verwijzing naar het antwoord op vraag in de eerdere nota van inlichtingen, opgenomen.

- In de tijdsplanning staan de data voor het stellen van vragen. Vragen die te laat worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst.

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend.
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder de inhoud, lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.

Een Inschrijver die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende bijlagen zijn gebaseerd op de bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen rechten of afnamegaranties worden ontleend.
4. Alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, ontvangen na de beoordeling een mededeling van gunningsbeslissing. Hierin wordt per kwaliteit- en/of prijswens de puntentoekenning gemotiveerd ten opzichte van de winnende inschrijver. Een gelijke of hogere puntentoekenning wordt niet gemotiveerd.
5. De Aanbestedende dienst kan de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
6. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver

verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.
8. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter meent dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot Inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
10. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval:
 - Na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure;
 - Na definitieve gunning sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie.Is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering) mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
11. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.

12. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
13. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.
14. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen.
15. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
16. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende bijlagen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de Nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de Nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver:

- Een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken via e-mail;
- Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Wanneer Inschrijver een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de Aanbestedende dienst de Inschrijver een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de Contactpersoon bij deze aanbestedingsprocedure.
- Als de Inschrijver het niet eens is met het oordeel van de Commissie van Aanbestedingsexperts dan kan een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter.

Wellicht ten overvloede vermeldt de Aanbestedende dienst onderstaande punten:

- Het staat Inschrijver vrij een gerechtelijke procedure aanhangig te maken, zoals eerder in deze Uitnodiging tot Inschrijving staat beschreven.
- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding.
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Nota van Inlichtingen;
2. Klacht;
3. Commissie van Aanbestedingsexperts en/of rechtsgang.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

Aanbestedende dienst maakt gebruik van verschillende (legacy-applicaties) waaronder bedrijfskritische onlinesystemen om zijn werkprocessen te faciliteren, met zijn publiek te communiceren en marketing te plegen. Onderhoud, beheer, ondersteuning en ontwikkeling van deze systemen zijn belegd bij verschillende grotere gespecialiseerde partijen, waarmee service-level agreements (overeenkomsten) zijn afgesloten. Naast het onderhoud, beheer, ondersteuning en ontwikkeling van de bestaande systemen zal de Aanbestedende dienst zal de komende jaren nieuwe (innovatieve) toepassingen laten ontwikkelen om het gedigitaliseerde Architectuur erfgoed voor haar publiek te ontsluiten.

Aanbestedende dienst wil conformeren aan haar aanbestedingsplicht en de continuïteit van de platformen en (door)ontwikkeling van bestaande en nieuwe (innovatieve) applicaties blijven garanderen. Softwarebeheer, -onderhoud, -ondersteuning en -ontwikkeling moeten conform geldende wetgeving en aansluitend op organisatiedoelen aanbesteed worden. Werkzaamheden behelzen o.a. het operationeel houden van deze systemen, middels het actief monitoren, het preventief uitvoeren van onderhoud en het oplossen van storingen. Het uitvoeren van software updates en het beheer en de beveiliging van de onderliggende besturingssystemen. Daarnaast wordt er aan verschillende platformen doorontwikkeld om nieuwe organisatiewensen toe te voegen en worden nieuwe online platformen en applicaties vanuit projecten ontwikkeld.

3.1.1 Onderlinge samenhang

Op dit moment begeeft de Aanbestedende dienst zich in een overgangsfase. Huidige overeenkomsten moeten worden overgenomen om de continuïteit te borgen, maar kunnen in de nabije toekomst mogelijk moeten worden gewijzigd of komen te vervallen. De onderlinge samenhang tussen de percelen 1 en 2 ten opzichte van de percelen 3 en 4. Dit houdt concreet in dat keuzes gemaakt in perceel 3 en 4 directe invloed hebben op de gevraagde dienstverlening in perceel 1 en 2.

1. Perceel 1: Drupal softwarebeheer-, -onderhoud, -ondersteuning, -ontwikkeling 'Legacy-applicaties' en onderliggende besturingssystemen
2. Perceel 2: Ruby softwarebeheer-, -onderhoud, -ondersteuning, -ontwikkeling 'Legacy-applicaties' en onderliggende besturingssystemen.
3. Perceel 3: Innovatie, softwareontwikkeling (backend + frontend) webinterface en API's.
4. Perceel 4: Innovatie, softwareontwikkeling native App(s) en API's.

3.2 Scope aanbesteding

Aanbestedende dienst is voor zijn werkzaamheden afhankelijk van verschillende onlinesystemen. Concreet betreft dit perceel de volgende bestaande onlinesystemen:

- Abraham CRM (Ruby/Rails);
- Projecttools (Ruby/Rails);
- Onderliggende besturingssystemen (Linux/Ubuntu).

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die ten aanzien van de onlinesystemen en applicaties in de volgende dienstverlening kan leveren:

- Serverbeheer en onderhoud;
- Applicatiebeheer en onderhoud;
- Service en helpdesk;
- Overig (op afroep):
 - (Door)ontwikkelingen;
 - Webhosting;
 - Advisering.

3.2.1 Serverbeheer en -onderhoud

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die ten aanzien van de virtual private servers in de volgende dienstverlening kan voorzien:

Serveromgeving

- Externe gehoste virtual private servers (VPS) ten behoeve van onderstaande online-systemen:
 - CRM (Ruby);
 - Projecttools (Ruby).

Te leveren diensten

Meedenken, adviseren, vastleggen, onderhouden en beheren van de virtual private servers (VPS) en de daarop draaiende programmatuur. Het maken van back-ups van de bijbehorende websites/applicaties inclusief alle (onderliggende) data. Aanbestedende dienst verwacht de volgende diensten van Inschrijver:

- Beschikbaar houden virtual private servers (VPS) met een 24/7 beschikbaarheid van minimaal 99,00 %;
- Eerste, tweede- en derdelijns technisch beheer van de virtual private servers (VPS);
- Preventief, correctief en adaptief onderhoud van de virtual private servers (VPS);
- (Remote) monitoring van de virtual private servers (VPS):
 - Beschikbaarheid;
 - Beveiliging;
 - Performance.

- Back-up van de virtual private servers (VPS) en onderliggende data.

3.2.2 Applicatiebeheer en -onderhoud

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die ten aanzien van de applicaties in de volgende dienstverlening kan voorzien:

Applicatie-omgeving

- Applicaties:
 - CRM (Ruby);
 - Projecttools (Ruby).

Te leveren diensten

Meedenken, adviseren, vastleggen, onderhouden en beheren van applicaties. Aanbestedende dienst verwacht de volgende diensten van Inschrijver:

- Beschikbaar houden applicaties met een 24/7 beschikbaarheid van minimaal 99,00 %;
- OTAP-omgeving voor applicaties;
- Eerste, tweede- en derdelijns technisch beheer van de applicaties;
- Preventief, correctief en adaptief onderhoud van de applicaties;
- Advisering bij mogelijke upgrade c.q. vervangende oplossingen indien de Applicatie vernieuwd of vervangen dient te worden;
- (Remote) monitoring van de applicaties:
 - Beschikbaarheid;
 - Performance.

3.2.3 Helpdesk

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die een helpdesk voor de Aanbestedende dienst beschikbaar stelt. De helpdesk moet de Aanbestedende dienst ondersteunen bij incidenten, vragen en overige aan de scope van deze aanbesteding gerelateerde ondersteuning. De helpdesk is eigenaar van alle aangemelde vragen en incidenten, en coördineert de acties die nodig zijn om te komen tot een passende oplossing.

Te leveren diensten

Het proactief leveren van kwalitatieve ondersteuning aan medewerkers. Aanbestedende dienst verwacht minimaal, maar niet beperkt tot, de volgende diensten van Inschrijver:

- Eerste-, tweede- en derdelijns ondersteuning;
- Beantwoording van vragen;
- Ondersteunen en oplossen bij/van incidenten;
- Registratie van incidenten.

3.2.4 Overig (op afroep)

Aanbestedende dienst verwacht de volgende diensten van Inschrijver:

- (Door)ontwikkeling:
 - Online platformen;
 - Applicaties.
- Webhosting:
 - Diverse websites;
 - Websites extern gehost;
 - Beveiliging Applicatie- en Servercomponenten.
- Advisering*:
 - Technisch advies.

* Advies in breedste zin des woord op basis van performance en overige data van de virtual private servers en applicaties.

3.3 Afnameverplichting Overeenkomst

De Overeenkomst heeft tot gevolg dat er voor Aanbestedende dienst geen afnameverplichting geldt. Dit houdt in dat Aanbestedende dienst niet is gebonden aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten. Een en ander zonder enig recht op schadevergoeding.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Bedrijfsgegevens (Annex I) en Overige formulieren (Annex II)

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen Bedrijfsgegevens (Annex I) en Overige formulieren (Annex II) correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelmogelijkheid.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de gevraagde informatie en bij te voegen aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) niet volledig en/of niet correct is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van het Prijzenblad (Annex III) of helemaal of gedeeltelijk niet wordt ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de benodigde informatie, op te slaan en als zodanig toe te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevuld referentieblad (Annex VI);
- Een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII).

Instructie indienen geschiktheid eisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevuld Referentieblad (Annex VI) en een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII), toe bij de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Referentieblad (Annex VI) en Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) toe.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen Algemeen

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ter attentie van financiële bekwaamheid

a. Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 500.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ter attentie van de technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient een tevredenheidsverklaring van een referentieproject(en) in waaruit blijkt dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Wanneer in een later stadium alsnog blijkt dat de betreffende referent ontevreden is, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Inschrijver dient maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in:

1. Leveren serverbeheer virtual private server (Linux/Ubuntu).
2. Leveren applicatiebeheer.
3. Ontwikkelen/programmeren in Ruby (Ruby on Rails).
4. Leveren service en helpdesk.
5. Minimale opdrachtwaarde van € 75.000,00.

Uit de tevredenheidsverklaring van de referentie dient voorts te blijken, dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure, deskundigheid en ervaring is opgedaan met de gevraagde kerncompetenties.

Inschrijver dient een contactpersoon van de referentie op te geven. Van deze persoon moet ook een telefoonnummer worden opgegeven. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door Inschrijver doorgegeven persoon.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring.

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Jaarlijkse personeelsbezetting

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een verklaring betreffende de gemiddelde jaarlijkse personeelsbezetting van de Inschrijver en de omvang van het personeel gedurende de laatste drie jaar.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 500 woorden.

7 Programma van Eisen

Tabel 3

Nr.	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 3.	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 6.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CPI-index: Alle huishoudens 2015=100.
P.E. 7.	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet met betrekking tot P.E.6.
Juridische eisen	
P.E. 8.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 9.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in (Annex V) Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.
P.E. 10.	Doorgehaalde artikelen in de Inkoopvoorwaarden (Annex V) zijn niet van toepassing.

Nr.	Eis
P.E. 11.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 12.	Ingeval de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Bij complete uitfasering van de dienstverlening in deze Overeenkomst staat het Aanbestedende dienst vrij deze Overeenkomst te ontbinden. Een en ander zonder vergoeding van schade.
P.E. 13.	In geval een ontwikkeling in perceel 3 of 4 invloed heeft op de scope van deze Overeenkomst staat het Aanbestedende dienst vrij per kalendermaand de scope kosteloos aan te passen, dan wel deze Overeenkomst te ontbinden. In geval een ontwikkeling in perceel 3 of 4 leidt tot een aangepaste scope van deze Overeenkomst krijgt Inschrijver de gelegenheid haar dienstverlening aan te passen. Indien het voor Inschrijver niet mogelijk is te voorzien in de aangepaste scope van deze Overeenkomst en/of hierover geen overeenkomst wordt bereikt, staat het Aanbestedende dienst vrij deze Overeenkomst te ontbinden. Een en ander zonder vergoeding van schade.
P.E. 14.	Aanbestedende dienst houdt het recht voor om de afname van leveringen en diensten bij Inschrijver -in geval van rampen, calamiteiten en noodsituaties- tijdelijk op te schorten dan wel aan te passen wanneer vanwege maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'Coronacrisis') tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s) (gedeeltelijk) worden gesloten. Dit opschortingsrecht heeft tot gevolg dat de looptijd van de overeenkomst wordt verlengd met een periode die gelijk is aan de periode van opschorting van leveringen en diensten.
P.E. 15.	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de (Concept) verwerkersovereenkomst (Annex XI).
P.E. 16.	Aan het eind van de Overeenkomst wordt van de begunstigde Inschrijver verwacht, dat deze bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van data en informatie. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante data en informatie, die de Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.

Nr.	Eis
P.E. 17.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot Inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	
P.E. 18.	Inschrijver dient de gevraagde leveringen/dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst.
P.E. 19.	Alle door Inschrijver bij Aanbestedende dienst ingezet personeel dient over sterke communicatieve vaardigheden te beschikken en de Nederlandse taal machtig te zijn in zowel schrift als spraak. Daarnaast dienen zij een service verlenende werkinstelling te hebben.
P.E. 20.	Aanbestedende dienst kan personeel dat wordt ingezet door Inschrijver bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren. Aanbestedende dienst en Inschrijver zullen vervolgens in overleg treden voor de vervanging van het betreffende personeel.
Eisen ten aanzien van server-, applicatiebeheer en onderhoud	
P.E. 21.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 3 van deze Uitnodiging tot Inschrijving.
P.E. 22.	Inschrijver dient 24/7 een beschikbaarheid van 99,00 % te garanderen voor de virtual private servers (VPS) en applicaties.
P.E. 23.	De Inschrijver dient de server en applicatieomgeving 365 dagen per jaar 24/7 te monitoren op beschikbaarheid en performance en waar nodig (preventief) ingrijpen.
P.E. 24.	Alle door Inschrijver uit te voeren preventieve, correctieve en adaptieve onderhouds- en updatewerkzaamheden vinden plaats buiten Kantooruren, tenzij anders overeengekomen in overleg en met goedkeuring van Aanbestedende dienst.
P.E. 25.	Voor alle onlinesystemen en platformen die ontwikkeld worden, stelt Inschrijver een ontwikkel, test, acceptatie en productie-omgeving (OTAP) beschikbaar.
P.E. 26.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van dagelijkse back-ups van de serveromgeving inclusief alle data. De back-up, de volledige omgeving (Server, Applicatie en Data) dient op verzoek van de Aanbestedende dienst door de Inschrijver herstelt te kunnen worden (restore verzoek) op basis van een back-up van een bepaalde datum.
P.E. 27.	Back-ups worden uitgevoerd tussen 23:00 uur en 06:00 uur en worden fysiek op een andere locatie opgeslagen. Inschrijver dient back-ups minimaal voor een periode vier (4) weken te bewaren. Na deze periode volstaan kwartaalback-ups.
Eisen ten aanzien van de helpdesk	

Nr.	Eis																				
P.E. 28.	De Inschrijver dient gebruikers van Aanbestedende dienst gedurende Kantooruren op een eenduidige wijze de mogelijkheid te bieden incidenten/vragen telefonisch aan te melden, alsmede de mogelijkheid om incidenten/vragen per e-mail aan te melden.																				
P.E. 29.	De Inschrijver dient te beschikken over een incidentenregistratiesysteem waarbij monitoring (bewaking) van openstaande incidenten onder de verantwoording valt van een helpdeskcoördinator c.q. een servicelevel manager van de Inschrijver.																				
P.E. 30.	Inschrijver committeert minimaal aan de volgende impact- en urgentieniveaus: <table><tr><th>Doelgroep</th><th>Functioneert niet</th><th>Bepaalde functies functioneren niet</th><th>Functioneert middels work around</th></tr><tr><td>Bezoekers</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Organisatie</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Admingebruikers</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td>Standaard gebruikers</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td></tr></table>	Doelgroep	Functioneert niet	Bepaalde functies functioneren niet	Functioneert middels work around	Bezoekers	1	2	3	Organisatie	1	2	3	Admingebruikers	2	3	4	Standaard gebruikers	3	4	4
Doelgroep	Functioneert niet	Bepaalde functies functioneren niet	Functioneert middels work around																		
Bezoekers	1	2	3																		
Organisatie	1	2	3																		
Admingebruikers	2	3	4																		
Standaard gebruikers	3	4	4																		
P.E. 31.	Inschrijver committeert zich minimaal aan de volgende maximale respons- en oplostijden: <table><tr><th>Prio</th><th>Maximale responstijd</th><th>Maximale oplostijd</th></tr><tr><td>1</td><td>1 werkuur</td><td>2 werkuren</td></tr><tr><td>2</td><td>4 werkuren</td><td>4 werkuren</td></tr><tr><td>3</td><td>8 werkuren</td><td>8 werkuren</td></tr><tr><td>4</td><td>24 werkuren</td><td>Update/nieuwe release</td></tr></table>	Prio	Maximale responstijd	Maximale oplostijd	1	1 werkuur	2 werkuren	2	4 werkuren	4 werkuren	3	8 werkuren	8 werkuren	4	24 werkuren	Update/nieuwe release					
Prio	Maximale responstijd	Maximale oplostijd																			
1	1 werkuur	2 werkuren																			
2	4 werkuren	4 werkuren																			
3	8 werkuren	8 werkuren																			
4	24 werkuren	Update/nieuwe release																			
P.E. 32.	De helpdeskcoördinator c.q. servicelevel manager dient voor ontwikkelde onlinesystemen en platformen/omgevingen periodiek rapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van incidenten. Tevens dient de helpdeskcoördinator proactief mee te denken om mogelijke incidenten te signaleren en in overleg met de onlinemanager van Aanbestedende dienst oplossingen te bespreken.																				
Eisen ten aanzien van de afname op afroep																					
P.E. 33.	Op afroep wenst de Aanbestedende dienst de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 3 van deze Uitnodiging tot Inschrijving af te nemen.																				
P.E. 34.	Voor het afnemen van de overige dienstverlening geldt geen afnameverplichting.																				
Financiële eisen																					
P.E. 35.	Inschrijver offreert in Annex III Prijzenblad de een uniform uurtarief per type functionaris. Het uurtarief is een all-in uurtarief en derhalve inclusief reis-, verblijf en overige kosten.																				
P.E. 36.	Inschrijver brengt de geoffreerde jaarlijkse kosten en/of ureninzet functionarissen in Annex III Prijzenblad achteraf per maand in rekening.																				

Nr.	Eis
P.E. 37.	Inschrijver vermeldt op iedere factuur minimaal: • Budgetkenmerk of projectkenmerk Aanbestedende dienst; • Besteleenheid, organisatie, afdeling en/of team; • Het afleveradres; • Contractnummer, projectnummer en/of projectomschrijving van de Aanbestedende dienst; • Verplichtingennummer en/of factuurkenmerk van de Aanbestedende dienst; • De daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten producten gekoppeld aan merk, type, serienummer en diensten; • De datum bestelling en datum van levering; • Subtotaal zonder btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer (indien van toepassing); • IBAN; • Indien van toepassing: Coderingen t.b.v. e-facturering (zie ook P.E. 39).
P.E. 38.	Inschrijver dient alle facturen digitaal in pdf (PDF/A) (doorzoekbaar) te versturen naar facturen@hetnieuweinstituut.nl. Inschrijver dient de factuur als volgt te adresseren: Het Nieuwe Instituut Ter attentie van de crediteurenadministratie Museumpark 25 3015 CB Rotterdam
P.E. 39.	Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Inschrijver dient hieraan medewerking te verlenen en dit mogelijk te maken voor haar leveringen. Zodra de Aanbestedende dienst aangeeft e-facturen te kunnen ontvangen, zorgt de Inschrijver binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			40		
	Prijswens 1	10,00		40	400,00
Kwaliteit			60		
	Kwaliteitswens 1	10,00		20	200,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		20	200,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		20	200,00
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 5

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de ingediende Totaalprijs bestaande uit: • Vaste prijs per jaar voor serverbeheer en onderhoud; • Vaste prijs per jaar voor applicatiebeheer en onderhoud; • Vaste prijs per jaar voor service en helpdesk; • Overige inzet (op afroep): 1. Uurtarief* senior softwaredeveloper. 2. Uurtarief* senior DevOps. 3. Uurtarief* projectmanager/service deliverymanager. * De ingediende uurtarieven betreffen uniforme uurtarieven inclusief reis- verblijf en overige kosten. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de prijswens(en) middels het prijzenblad in Annex III. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de ingevulde Annex III Prijzenblad toe.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De gemiddelde prijs wordt beoordeeld met 4,00 punten. De relatieve afwijking ten opzichte van de gemiddelde prijs bepaalt het aantal punten dat Inschrijver (s) meer of minder krijgt(en) toegekend. Conform hoofdstuk 8 wordt het toegekende aantal punten vermenigvuldigd met de (sub) sub wegingsfactor voor bepaling van de score.

Bandbreedte totaalprijs

De ingediende totaalprijs moet binnen een bandbreedte liggen ten opzichte van de gemiddelde totaalprijs. Een en ander op straffe van uitsluiting. Afhankelijk van het aantal Inschrijvers gelden de volgende bandbreedtes:

- Eén of twee Inschrijvers: Geen bandbreedte;
- Drie (3) Inschrijvers of meer: De door Inschrijver ingediende totaalprijs moet binnen een bandbreedte van 50 % tot 150 % vallen ten opzichte van de gemiddelde ingediende totaalprijs van alle Inschrijvers.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 6

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een full-service software dienstverlener die Inschrijver op een adequate en efficiënte wijze kan ondersteunen inzake het Applicatiebeheer, onderhoud en (door)ontwikkeling. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de door Inschrijver aangeboden dienstverlening voor de gevraagde dimensies. Inschrijver beschrijft in de uitwerking voor de volgende aspecten, op welke wijze Inschrijver de dienstverlening zal uitvoeren voor de Aanbestedende dienst: • Vaste prijs per jaar voor serverbeheer en onderhoud; • Vaste prijs per jaar voor applicatiebeheer en onderhoud; • Vaste prijs per jaar voor service en helpdesk; • Overige inzet (op afroep): 1. Uurtarief senior softwaredeveloper. 2. Uurtarief senior DevOps. 3. Uurtarief projectmanager/service deliverymanager. <i>Maximaal vier (4) A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.</i> Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoordingen van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de beantwoordingen toe.

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een Service Level Agreement ten aanzien van de aangeboden dienstverlening in kwaliteitswens 1. Inschrijver beschrijft in de Service Level Agreement in ieder geval de volgende aspecten: • Gegarandeerde beschikbaarheid; • Incidentafhandeling: ○ Respons- en oplostijden ○ Prioritering • Escalatieprocedure; • Prestaties en meting; • Communicatie; • Rapportage en evaluatie; • Wijzigingen in SLA. <i>Maximaal zes (6) A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.</i> Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoordingen van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de beantwoordingen toe.

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver met ruime en meerjarige kennis en ervaring met het bouwen en onderhouden van Drupal Content Management Systemen en soortgelijk. Evenals het beheren, onderhouden en ondersteunen van de onderliggende applicaties en besturingssystemen. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een uitwerking ten aanzien van de visie op de te beheren, onderhouden en ondersteunen van de Drupal-omgevingen. Inschrijver beschrijft in de uitwerking in ieder geval de volgende aspecten: • Visie op beheer, onderhoud en ondersteuning; • Toegevoegde waarde van Inschrijver voor de Aanbestedende dienst; • Aan de hand van de door Inschrijver beschreven praktijkvoorbeeld waarbij de kerncompetenties en de uitwerking van het beheer, onderhoud en ondersteuning worden toegelicht. <i>Maximaal drie (3) A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.</i> Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoordingen van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de beantwoordingen toe.

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00. Aan de beste uitwerking op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid worden 10,00 punten toegekend.

Volledigheid

Voor de volledigheid wordt beoordeeld of de uitwerking alle gevraagde aspecten bevat. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

Inhoudelijkheid

Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens.

8.4 Scoreberekening Prijs

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een gemiddelde totaalprijs van € 50,00;
- Inschrijver Y biedt een gemiddelde totaalprijs van € 100,00;
- Inschrijver Z biedt een gemiddelde totaalprijs van € 150,00.

De prijs als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning = $4 * (1 - (\text{Totaalprijs Inschrijver X} - \text{gemiddelde Totaalprijs}) / \text{gemiddelde Totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $4 * (1 - (50,00 - 100,00) / 100,00) = 6,00$ punten;
- Inschrijver Y: $4 * (1 - (100,00 - 100,00) / 100,00) = 4,00$ punten;
- Inschrijver Z: $4 * (1 - (150,00 - 100,00) / 100,00) = 2,00$ punten.

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 6,00 punten * subwegingsfactor = score;
- Inschrijver Y: 4,00 punten * subwegingsfactor = score;
- Inschrijver Y: 2,00 punten * subwegingsfactor = score.

In het geval dat door toepassing van de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in de gevallen waarin de laagste prijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteit swens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteit swens toe:

- Inschrijver X: 10,00 punten
- Inschrijver Y: 8,23 punten
- Inschrijver Z: 6,89 punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score

- Inschrijver Y: 8,23 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 6,89 punten * subwegingsfactor = score

8.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Bedrijfsgegevens
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept) overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningpagina
Annex X:	Handleiding TenderNed
Annex XI:	(Concept) Verwerkers overeenkomst

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 7

Omschrijving	Annex	Invoegen
Bedrijfsgegevens		
Bedrijfsgegevens Inschrijver	I	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Overige formulieren		
Overige formulieren*	II	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Ondertekeningpagina	IX	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Referentieblad	VI	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed
Programma van wensen - Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Beantwoording Kwaliteitswens 2		Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Beantwoording Kwaliteitswens 3		Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed