

Offerteaanvraag

Aanschaf & Onderhoud SAP licenties

Aanbesteding
Informatie- en Procesmanagement
Gemeente Utrecht
inkoop@utrecht.nl



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	4
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	4
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	5
1.3	Social return	5
2	De aanbesteding	7
2.1	Doel van de aanbesteding	7
2.2	Aanbestedingsprocedure	7
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	7
2.4	Klachtenregeling	8
3	Uw inschrijving	9
3.1	Informatiefase	9
3.1.1	Vragen over de opdracht	9
3.1.2	Vorbehouden, alternatieven, verbeteringen	9
3.1.3	Nota van inlichtingen	9
3.2	Uw inschrijving indienen	9
4	De beoordeling	11
4.1	Beoordelingsteam	11
4.2	Beoordelingsprocedure	11
4.2.1	Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	11
4.2.2	Fase 2: beoordelen op Prijs	12
4.2.3	Fase 3: berekenen totaalscore	12
4.2.4	Fase 4: bekendmaken resultaat van de beoordeling	12
4.2.5	Fase 5: Twintig dagen wachttijd	12
4.3	Procedure van verificatie	13
4.4	Definitieve gunning en contractsluiting	13
5	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	14
5.1	Uitsluitingsgronden	14
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	14
5.2	Geschiktheidseisen	14
5.2.1	Kwaliteitsborging	14
5.2.2	Vakbekwaamheid	14
6	Programma van eisen	16

6.1	Social return	16
6.2	Juridische eisen	16
6.3	Indexering	17
6.4	Algemeen	17
6.5	SAP licenties	18
6.6	Commerciële eisen	20

Bijlage 1: Licentieoverzicht	21
-------------------------------------	-----------

Bijlage 2: Beschrijving rollen	22
---------------------------------------	-----------

Documenten die behoren bij deze inschrijvingsleidraad, geplaatst zijn in TenderNed en onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze aanbesteding:

Document	GIBIT 2016
Document	Concept raamovereenkomst
Document	Opgaveformulier Referenties
Document	Handleiding Social Return
Document	Prijsinvulformulier
Document	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

1 De opdracht

De gemeente Utrecht wil met één leverancier een raamovereenkomst afsluiten voor het leveren van het onderhoud op de reeds in gebruik zijnde SAP licenties. In bijlage 1 worden de verschillende licenties die de gemeente heeft getoond.

De raamovereenkomst wordt voor een periode van 1 jaar aangegaan met een verlengingsoptie van 2 x 1 jaar.

De opdracht wordt geraamd op circa € 925.000 (excl. btw),- waarbij de gemeente in ieder geval niet meer dan € 500.000 zal uitgeven aan nadere opdrachten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. De maximale waarde van de raamovereenkomst is dus €1.425.000.

Let op dit is een indicatie, waarbij de gemeente niet verplicht is daadwerkelijk dit bedrag uit te geven gedurende de raamovereenkomst. Los van het al dan niet bereiken van de (maximale) looptijd van de raamovereenkomst, geldt dat zodra de genoemde maximale hoeveelheid en/of het eerder genoemde maximumbedrag wordt bereikt, de raamovereenkomst van rechtswege eindigt.

1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De gemeente Utrecht heeft circa 5.500 medewerkers in dienst. De ondersteuning van de bedrijfsvoering wordt vanuit een centrale afdeling, Bedrijfsvoerings- en Strategienetwerk, geregeld. Eén van de onderdelen van Bedrijfsvoerings- en Strategienetwerk is Informatie- en procesmanagement waar DomstadIT deel van uit maakt. DomstadIT houdt zich bezig met het functioneel en applicatiebeheer van de generieke voorzieningen, dat wil zeggen de voorzieningen die door de hele organisatie worden gebruikt, zoals SAP. Dit organisatieonderdeel houdt zich tevens bezig met de ontwikkeling en beheer van de technische ICT-infrastructuur. De SAP-licenties worden beheerd door DomstadIT, voor de organisatie.

Binnen de gemeente Utrecht wordt SAP ECC ingezet als de basisregistratie voor de financiële administratie, voorraadbeheer en tijdregistratie. Er wordt gebruik gemaakt van de volgende modules: Finance and Controlling (FICO), Sales & Distribution (SD), Materials Management (MM), Project System (PS), Real Estate (RE-FX), Plant Maintenance (PM), Asset Management (AM), Workflow Management (WFM), Human Resource Planning (HR – CATS), Business Warehouse (BW), Business Objects (BO), Warehouse Management (WM), GRC, SAP HANA, Supplier Relationship Management (SRM) en Contract Lifecycle Management. Het systeem is de afgelopen jaren vrij stabiel gebleken en grote calamiteiten hebben zich niet voorgedaan.

1.2 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018-2022: 'Utrecht: ruimte voor iedereen' stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn.

- We investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen.
- Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie.
- We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden.
- We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.
- We willen dat in Utrecht iedereen mee kan doen, zowel in fysiek als sociaal opzicht. En dat de stad en haar voorzieningen voor iedereen toegankelijk zijn.

1.2.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant 'Beton in een circulaire economie' heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.
- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de [Global Goals](#). Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de [toegankelijkheid](#) van de stad voor iedereen (met het VN-verdrag handicap). Daarbij past de gemeente de [Utrecht Standaard Toegankelijk](#) toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.3 Social return

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van social return in de inkopen,

beoogt de gemeente dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden.

Bij aanbestedingen met een waarde groter dan 100.000,00 euro vraagt de gemeente aan opdrachtnemers om zich in te spannen voor social return.

De mogelijkheden die opdrachtnemers hebben om social return in te vullen zijn breed: van het creëren van extra arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen, producten en diensten inkopen bij een sociaal ondernemers tot het delen van kennis en expertise.

Het toepassen van social return is maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met de wensen van de opdrachtnemer: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'. De 'Handleiding Social Return' beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van social return bij de uitvoering van de opdracht. Kijk voor meer informatie op www.utrecht.nl/socialreturn en in het document 'Handleiding Social Return'.

2 De aanbesteding

2.1 Doel van de aanbesteding

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één (1) inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving en op basis van de laagste prijs.

2.2 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

Deze opdracht wordt niet opgedeeld in percelen, omdat het levering van het onderhoud op de door de gemeente in gebruik zijnde en gekochte SAP licenties betreft.

Deze opdracht wordt gegund op laagste prijs, omdat de kosten bestaan uit platte levering van het onderhoud en jaarlijks meekijken naar de status van de in gebruik zijnde licenties. Dit naar aanleiding van de jaarlijkse meting die door SAP plaatsvindt.

2.3 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schaden die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.

- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert, zijn naar waarheid ingevuld.

2.4 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op <https://www.utrecht.nl/ondernemen/inkopen-en-aanbesteden/>.

3 Uw inschrijving

Let op

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

3.1 Informatiefase

3.1.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

3.1.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Zitten er elementen in uw voorgenomen inschrijving die niet zonder voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen? Stel dan hierover een vraag tijdens de informatiefase. Door het indienen van uw inschrijving verklaart u zich onvoorwaardelijk akkoord met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen.

3.1.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente in TenderNed een Nota van Inlichtingen op. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatiefase zijn de eisen, gunningscriteria en aanbestedingsstukken definitief.

3.2 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Het kan gebeuren dat de gemeente een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de informatiefase. De gemeente past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Opgave referentieformulier
- Prijsinvulformulier
- PCOE (Partner Center of Experience) certificaat

En, indien van toepassing (zie hoofdstuk 5):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer

Documenten die niet direct aan een eis of gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed uploaden bij de tab 'Overige documenten'.

4 De beoordeling

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen downloadt de gemeente de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure.

4.1 Beoordelingsteam

De gemeente heeft een beoordelingsteam samengesteld dat de inschrijvingen beoordeelt op de gunningscriteria. Dit beoordelingsteam bestaat uit minimaal 6 met expertise op het gebied van contractmanagement, SAP inhoudelijke kennis en eindgebruiker. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in fasen.

4.2.1 Fase 1: toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is een van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet Bibob (Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur) om te toetsen of er bij een inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen.

Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

U bent als inschrijver verplicht aan dit onderzoek mee te werken. Als u dat niet doet, wijst de gemeente uw inschrijving af als ongeldige inschrijving.

4.2.2 Fase 2: beoordelen op Prijs

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de beoordelingsmethodiek Gunnen op prijs.

Relatieve beoordeling van kwantitatieve gunningscriteria

U geeft een totale projectprijs op door Bijlage 3 Prijzenblad compleet in te vullen.

De beoordeling gaat als volgt:

De inschrijving met de laagst aangeboden prijs scoort 100 punten. De overige inschrijvingen krijgen punten volgens de volgende formule:

$$\text{Punten} = 100 \times (\text{laagst aangeboden prijs} \div \text{prijs inschrijving})$$

4.2.3 Fase 3: berekenen totaalscore

De inschrijver met de laagste score op prijs zal aan gegund worden. Op het moment dat de 2 aanbidders dezelfde laagste totaalscore hebben, bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

4.2.4 Fase 4: bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt aan de inschrijver met de laagste prijs de voorlopige gunning bekend. Bij de voorlopige gunningsbeslissing kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, ontvangen via TenderNed een bericht met motivering.

4.2.5 Fase 5: Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing.

4.3 Procedure van verificatie

De gemeente nodigt de inschrijver die de laagste prijs heeft aangeboden, uit voor een verificatiebespreking. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente doet dan fase 2 t/m 5 van de beoordelingsprocedure uit paragraaf 4.2 opnieuw, zonder de alsnog afgewezen inschrijver. Bereiken de gemeente en de inschrijver geen overeenstemming over de te sluiten overeenkomst? Dan gaat de gemeente in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

4.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en het verslag van de verificatiebespreking door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' in bij uw inschrijving en het door de onderaannemer ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij(en).

Let op: controleer of u beschikt over een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden. Beschikt u niet over een geldig Gedragsverklaring Aanbesteden zorg dan dat u deze tijdig aanvraagt!

5.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de geselecteerde partijen. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

5.2.1 Kwaliteitsborging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001:2015/EN 29000 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

5.2.2 Vakbekwaamheid

U toont met referenties aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Bij elke kerncompetentie moet u één referentie aanleveren. U kunt één referentie gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'opgave referentieprojecten' (bij de aanbestedingsdocumenten) toe waaruit blijkt dat u aan andere klanten van SAP ook het onderhoud door

levert via deze zelfde indirecte constructie, eventueel in onderaanneming of in combinatie. U vermeldt bij welke opdrachtgever u deze werkzaamheden heeft uitgevoerd.

U vermeldt bij deze referentieprojecten ook de contactpersonen. Stel deze contactpersonen ervan op de hoogte dat de gemeente hen kan benaderen om uw referenties te verifiëren.

Als u zich voor één of meer van de gevraagde kerncompetenties beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van het betreffende deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetentie 1.:

U bent in het bezit van een PCOE (Partner Center of Experience) certificaat welke is afgegeven door SAP AG. Dit certificaat voegt u bij uw inschrijving.

Kerncompetentie 2.: Support en onderhoud modules

U heeft aan één opdrachtgever, bij wie de SAP omgeving minimaal bestond uit de volgende modules FI/CO, SD, MM, PS, AM, WFM, SRM, BW, GRC, in de afgelopen 3 jaar support en onderhoud geleverd.

Kerncompetentie 3: Support

U heeft minimaal 2 klanten met minimaal 800 licenties waarvan u het support uitgevoerd heeft de afgelopen 3 jaar.

6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

6.1 Social return

- Eis 1.** U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5 %.

6.2 Juridische eisen

- Eis 2.** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de GIBIT voorwaarden versie 2016 van de VNG. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente Utrecht gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de VNG zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 3.** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de definitieve versie van de (concept)overeenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 4.** Indien u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Eis 5.** Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente Utrecht, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 6.** Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente Utrecht u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 7.** U realiseert zich dat de gemeente Utrecht ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente Utrecht behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

6.3 Indexering

Eis 8. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2022.

6.4 Algemeen

Eis 9. U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal Licenties. Aan het in deze offerteaanvraag genoemde aantal Licenties kan geen rechten worden ontleend. Zie bijlage 1 voor de aantallen.

Eis 10. U bent er zich van bewust dat waar in deze offerteaanvraag wordt gesproken over 'licenties' er wordt bedoeld 'SAP licenties' tenzij anders aangegeven.

Eis 11. U bent er zich van bewust dat waar in deze offerteaanvraag wordt gesproken over 'software' er programmatuur van SAP wordt bedoeld tenzij anders aangegeven.

Eis 12. U gaat ermee akkoord dat de voorwaarden die zijn overeengekomen in het huidige contract worden gerespecteerd in het nieuwe contract:

- Opdrachtgever verkrijgt met inwerkingtreding van deze Overeenkomst voor onbepaalde tijd het recht om gebruik te maken van de reeds in gebruik zijnde SAP software en conform het bepaalde in deze overeenkomst.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud op de door Opdrachtgever aangeschafte SAP software gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Onder onderhoud valt in ieder geval het beschikbaar maken van updates, upgrades en support.
- De licenties voor SAP software en het support worden geleverd conform het bepaalde in de Support Voorwaarden en de GIBIT voorwaarden.
- Opdrachtgever heeft het recht om een onder deze Overeenkomst aangeschafte licentie(s) voor SAP software, die is genoemd in bijlage A, om te zetten in een licentie(s) voor andere SAP software die is genoemd in bijlage A. Eénmaal per kalenderjaar kan Opdrachtgever gebruik maken van deze regeling. Dit is het reconfiguratierecht.
- Opdrachtgever is gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat Opdrachtnemer de Diensten en Leveringen die behoren tot het door Opdrachtnemer aangeboden pakket zal leveren geheel volgens de voorwaarden die in deze Overeenkomst zijn vastgelegd.

Eis 13. U gaat ermee akkoord dat de servicedesk van de Opdrachtnemer Nederlandstalig is en support in het Nederlands levert, zowel gesproken als schriftelijk.

Eis 14. Uw helpdesk is op werkdagen bereikbaar van 7.30 t/m 17.30 uur.

6.5 SAP licenties

Eis 15. Opdrachtgever heeft in de loop van de tijd diverse SAP licenties aangeschaft. Deze licenties hebben een intrinsieke waarde die aan de inhoud van werkzaamheden is gekoppeld. Het betreft werkzaamheden die onder de betreffende licentie mogen worden uitgevoerd. Deze koppeling tussen SAP licentie en inhoud is weergegeven in Bijlage 1. U bent zich van deze koppeling bewust en gaat ermee akkoord de weergegeven koppeling tussen SAP licentie en inhoud als ondergrens te laten gelden voor de eisen en wensen in deze offerteaanvraag.

Eis 16. U bevestigt dat u op de in bijlage 1 beschreven licenties support en onderhoud kunt leveren.

Eis 17. U gaat ermee akkoord dat de gemeente Utrecht, voor de licenties die zijn opgenomen in de supportovereenkomst, gedurende de looptijd van de af te sluiten raamovereenkomst het recht heeft op:

- Het ontvangen van support (telefonisch, per e-mail en internet)
- Het verkrijgen van updates
- Het verkrijgen van upgrades

Eis 18. U gaat ermee akkoord dat de gemeente Utrecht recht heeft op support voor de genoemde onderdelen, wanneer een incident zich voordoet dan levert u volgens onderstaande tabel support.

Onder incidenten wordt verstaan, problemen veroorzaakt door de software die niet door onze beheersorganisatie kunnen worden opgelost. Incidenten worden geclassificeerd in de volgende categoriën P1 Kritisch, P2 Hoog, P3 Middel en P4 Laag.

Meetmethodiek classificeren prioriteit:

Het classificeren van de prioriteit wordt bepaald door: <<naam>>.

De volgende prioriteit levels voor incidenten zijn overeengekomen:

P1 Kritisch	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicatie/ IT systeem is niet beschikbaar; ▪ Bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie en/of functionaliteiten zijn verstoord, kunnen niet worden uitgevoerd en er is geen workaround beschikbaar; ▪ Meer dan 50 gebruikers kunnen hun kernactiviteiten niet uitoefenen
P2 Hoog	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicatie/ IT systeem is gedeeltelijk niet beschikbaar; ▪ Bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie en/of functionaliteiten kunnen worden uitgevoerd met een workaround die beschikbaar is, maar er is een groot potentieel risico voor de bedrijfs continuïteit; ▪ 10 - 50 gebruikers kunnen hun kernactiviteiten niet uitoefenen
P3 Medium	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niet-kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten kunnen uitsluitend uitgevoerd worden met een workaround, ▪ Kritische bedrijfsprocessen en/of functionaliteiten kunnen uitsluitend uitgevoerd worden met een workaround en er is een laag potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit; ▪ 1-10 gebruikers kunnen hun kernactiviteiten niet uitoefenen
P4 Laag	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impact op niet-kritische bedrijfs processen/ functionaliteit is laag en er kan gewerkt worden zonder workaround,

- Gebruikers kunnen gebruik maken van andere functies van de applicaties om hetzelfde werk uit te voeren;

Doel: het registreren en terug melden aan de gebruikers van incidenten.

Verantwoordelijke: <Opdrachtnemer>

Indicator	Omschrijving (indicator) en meetmethodiek	Norm	Meetfrequentie & rapportage
Reactietijd	Binnenkomst incident bij helpdesk <naam opdrachtnemer> tot en met de terugmelding bij de Helpdesk van de <naam opdrachtgever>.	Prioriteit 1 : 2 uur Prioriteit 2 : 3 uur Prioriteit 3 : 4 uur Prioriteit 4 : 8 uur	1 keer per kwartaal

Norm: 90% betekent op kwartaalbasis dat in 90% van de gevallen voldaan wordt aan de afgesproken venstertijden.

Evaluatie: 2 keer per jaar wordt in een strategisch overleg de prestaties besproken.

Eis 19. U gaat ermee akkoord dat u zorg draagt voor een juiste en tijdige registratie en geordende en doorzichtige administratie van de door u te leveren licenties en het daarbij behorende onderhoud.

Eis 20. U gaat ermee akkoord dat u minimaal één maal per jaar, of zoveel vaker wanneer daar aanleiding voor is, Opdrachtgever te informeren en te adviseren over het gebruik van SAP licenties. Dit kan zowel in mondelinge als schriftelijke vorm.

Eis 21. Daar waar geconstateerd wordt dat er een tekort is draagt u zorg voor het uitonderhandelen en leveren van de nieuwe licenties en onderhoud.

Eis 22. Daar waar u een overschot constateert, draagt u zorg voor het inwisselen van de licenties met het ontstane tekort, zodat het jaarlijkse onderhoudsbedrag niet gaat stijgen.

Eis 23. Alle bovenstaande acties zullen in overleg met de Opdrachtgever genomen worden.

Eis 24. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van Concerninkoop (en aan de betrokken Opdrachtgevers bij diensten van de gemeente Utrecht).

Eis 25. Twee keer per jaar voert de gemeente een evaluatiegesprek met uw centrale contactpersoon en de contractmanager van DomstadIT. Bij dit gesprek zijn de centrale contactpersonen van de leverancier van deze raamovereenkomst aanwezig. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats vijf maanden voor de einddatum van de overeenkomst.

Eis 26. Bij beëindiging van de af te sluiten overeenkomst werkt u te allen tijde kosteloos mee met de gemeente Utrecht om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van de door Concerninkoop of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

6.6 Commerciële eisen

Eis 27. Uw inschrijving in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's exclusief BTW.

Eis 28. Uw inschrijving bevat een volledig ingevuld Prijsinvulformulier bijlage 3.

Eis 29. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

Eis 30. Het door u aangeboden kortingspercentage voor support en onderhoud op SAP licenties is vast gedurende de looptijd van het contract.

Bijlage 1: Licentieoverzicht

ID contractueel gebruiktstype	ID nieuw		Contractueel gebruik type	Gebruik bij overname 2020
52	52	7001125	Professional user (incl HR)	226
71	FG	7011048	SAP BS Maintenance worker	10
53	53	7001127	mySAP limited PRO (cat III)	168
72	72	7001127	SAP BS Lim Prof Controller	200
73	73	7001127	SAP BS Lim Prof budgethouders	657
74	FI	7011050	Procurement Self Serv & Coll	312
75	FD	7011045	SAP BS Manager Self Service	40
76	56	7003017	SAP BS Employee Self S. CATS	854
	55	7002389	Developer	6
		7009035	Real Estate FX	8
		7009027	Purchase Order	500000
		7009026	Sales Order	250000
		7003282	In House Cash	1
		7011045	Contract life Cycle management	1
			S4/Hana	1
			Single Sign on	43
			SAP Business Suite ESS User	103
			SAP Business Developer User	2

Bijlage 2 Beschrijving rollen

51	SAP BS Developer	SCI	
52	SAP BS Professional user	FD/alle medewerkers en deel SW	1. Onbeperkt gebruik van SAP 2. Facturatie voor RE draaien 3. Raadplegen van boekingen op RE-obj
53	SAP BS limited professional user	Budgethouders Budgetbewakers Met uitgebreide raadpleegrechten	1. Goedkeuren verplichtingen 2. Goedkeuren facturen 3. Goedkeuren uren 4. Goedkeuren RE-mutaties 5. Raadplegen in zowel BO/BI als SAP E 6. Raadplegen van boekingen op RE-obj
71	SAP BS Maintenance Worker	SW-medewerkers PM module	1. Onbeperkt gebruik van PM transacties 2. Raadplegen in SAP ECC
72	SAP BS Limited Professional Controller (bus.infor.)	Controllers	1. Raadplegen in zowel BO/BI als SAP E 2. Raadplegen van boekingen op RE-obj
73	SAP BS Limited professional budgethouders (bus.infor)	Budgethouders Budgetbewakers Met beperkte raadpleegrechten	1. Goedkeuren verplichtingen 2. Goedkeuren facturen 3. Goedkeuren uren 4. Raadplegen in zowel BO/BI
74	Procurement Self service & collaborator	Gebruikers voor SRM om een ATB aan te leggen	1. Aanmaken van een inkoopbehoefte in 2. Alle rechten van een Employee Self Service user
75	SAP Manager Self Service	Managers die uren mogen goedkeuren Bij implementatie HCM zitten er ook rechten voor het goedkeuren van allerlei HR gerelateerde zaken in.	HR-gebruik (uren goedkeuren)
76	SAP BS Employee Self Service	Medewerkers die uren mogen schrijven Bij implementatie HCM zitten er ook rechten voor het invoeren en aanvragen van allerlei HR gerelateerde zaken in	HR gebruik (uren schrijven)
	AX Real Estate	Dit is Engine Medewerkers UVO	1. Muteren in Real Estate 2. Limited Professional user
	SAP purchase order processing	Dit is een Engine. Hier hoeft geen functionele inperking omschreven te worden.	Orders/Inkooporders/-facturen per jaar
	SAP sales & service order processing	Dit is een Engine. Hier hoeft geen functionele inperking omschreven te worden.	Orders/jaar Verkooporders per jaar
	In-house Cash	Dit is een Engine. Hier hoeft geen functionele inperking omschreven te worden.	
	Contract Life Cycle Management	Dit is een Engine. Hier hoeft geen functionele inperking omschreven te worden.	Contracten