

Uitnodiging tot Inschrijving

Europese aanbesteding

Outsourcing ICT-beheer

Openbare procedure

werkom>

Auteur : Pro Mereor de heer A. Harbers

Datum : 1 april 2021

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.....	7
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	8
2.1 COMMUNICATIE.....	8
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	8
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	8
2.4 VOORWAARDEN.....	9
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE.....	11
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	13
3.1 ALGEMEEN	13
3.1.1 <i>Huidige ICT-omgeving</i>	<i>13</i>
3.2 SCOPE AANBESTEDING EN TE LEVEREN DIENSTEN.....	14
3.2.1 <i>Beheer ICT-infrastructuur</i>	<i>15</i>
3.2.2 <i>Applicatiebeheer</i>	<i>19</i>
3.2.3 <i>Licentiebeheer/software assetmanagement</i>	<i>22</i>
3.2.4 <i>Werkplekbeheer</i>	<i>22</i>
3.2.5 <i>Printerbeheer</i>	<i>24</i>
3.2.6 <i>Telefoniebeheer.....</i>	<i>24</i>
3.2.7 <i>Internet- en wifi-omgeving.....</i>	<i>25</i>
3.2.8 <i>Service- en helpdesk</i>	<i>26</i>
3.2.9 <i>Overige en optionele dienstverlening.....</i>	<i>27</i>
3.2.10 <i>Buiten de scope</i>	<i>27</i>
3.3 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	27
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	28
4.1 BEOORDELINGSTEAM	28
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	28

5	UITSLUITINGSGRONDEN	30
6	GESCHIKTHEIDSEISEN	31
6.1	DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	31
6.2	BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	31
7	PROGRAMMA VAN EISEN	34
8	GUNNINGCRITERIA	40
8.1	WEGINGSFACTOREN	40
8.2	PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS	41
8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT	42
8.4	SCOREBEREKENING PRIJS	49
8.5	SCOREBEREKENING KWALITEIT	49
8.6	BEREKENING EINDSCORE	50
9	OVERZICHT ANNEXEN	51
	CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING	52

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	Bedrijfsvoeringsorganisatie Werkom te Purmerend.
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	Uren op Werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur.
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.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding outsourcing ICT-beheer. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in de Handleiding TenderNed (Annex I).

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

Werkom werkt, voor werkzoekenden én werkgevers en is het leerwerkbedrijf van de gemeenten Zaanstad en Purmerend. Werkom is de voortzetting van Baanstede. De organisatie is vernieuwend en volop in ontwikkeling. Als vraag en aanbod op de arbeidsmarkt elkaar niet vinden, zorgt Werkom voor verbinding. Dat doen zij in samenwerking met werkzoekenden, werkgevers, maatschappelijke organisaties en gemeenten.

Opleidingstrajecten en trainingen

Om mensen goed voor te bereiden op een baan bij de werkgever, biedt Werkom opleidingstrajecten en trainingen aan. Daarbij maken zij gebruik van eigen leerwerkbedrijven én van trajecten bij het bedrijfsleven. Zo werken zij samen met alle partijen aan een toekomst, waarin iedereen kan groeien. Bedrijven die mensen kansen willen bieden kunnen bij Werkom altijd terecht voor informatie, begeleiding en advies.

Doel

Het doel van Werkom is om zoveel mogelijk mensen hun eigen inkomen te laten verdienen. Daarnaast biedt Werkom voor werknemers die een beschutte werkomgeving nodig hebben, een werkplek die bij hen past.

Meer informatie vindt Inschrijver op de website van Aanbestedende dienst: <https://werkom.nl>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van één (1) Inschrijver voor de dienstverlening omtrent ICT-beheer gedurende een initiële periode van vijf (5) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éénzijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van vijf (5) keer één (1) jaar.

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een geschatte opdrachtwaarde tussen de € 10.000,00 tot € 20.000,00 per maand. Aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend.

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 Negometrix.

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	1 april 2021
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	12 april 2021
Publicatie Nota van Inlichtingen	20 april 2021
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	27 april 2021
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	4 mei 2021
Binnenkomst Inschrijvingen	17 mei 2021 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	17 mei 2021 tot 1 juni 2021
Mededeling gunningsbeslissing	1 juni 2021
Verificatie	1 juni 2021 tot 23 juni 2021
Gunning	23 juni 2021
Start leveringen (finale datum)	1 januari 2022

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 Negometrix. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van Negometrix 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 die te laat worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
- 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.

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 het format, de inhoud, de lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.
- Inschrijver zorgt voor een paginanummering in de documenten

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. Een Inschrijver deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Inschrijvers, derden en overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. 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 (5) 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.
6. 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.

7. 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.
8. 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.
9. 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.

10. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
11. 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.
12. 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.

13. 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.
14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende Annexen 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.

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.

Let op:

- 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.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

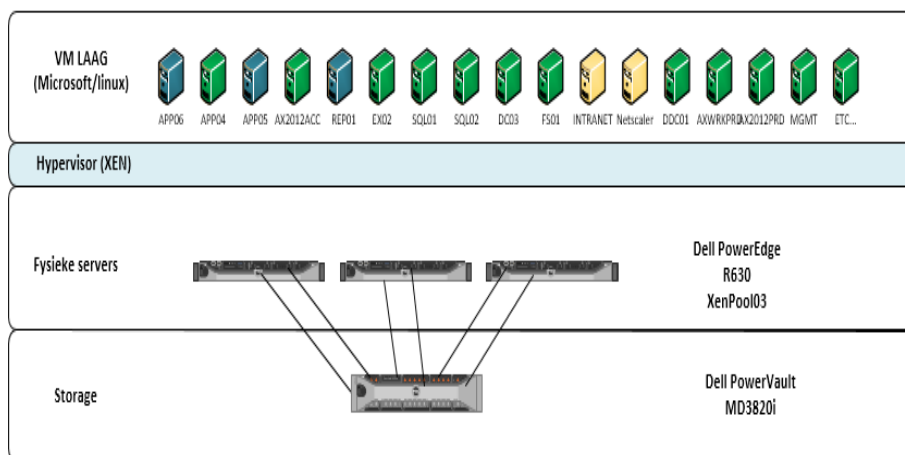
Tot op heden heeft Aanbestedende dienst het ICT-beheer uitgevoerd in eigen beheer met beperkte ondersteuning van een derde marktpartij. Aanbestedende dienst is op zoek naar één strategische partner voor outsourcing van het ICT-beheer. Deze inschrijver neemt het ICT-beheer as is over en gaat vervolgens in overleg en in afstemming met Aanbestedende dienst het ICT-beheer verbeteren en professionaliseren.

Het beoogde eindresultaat van deze aanbesteding is een meerjarige overeenkomst met een Inschrijver, die in staat is de continuïteit van de ICT-dienstverlening richting de (eind)gebruikers van Aanbestedende dienst te waarborgen. Hierbij is het van belang dat Inschrijver (afdelingsoverschrijdend) samenwerkt met verschillende functionarissen van Aanbestedende dienst van onder andere, maar niet beperkt tot de afdeling ICT, werkplaatsen en kantoororganisatie.

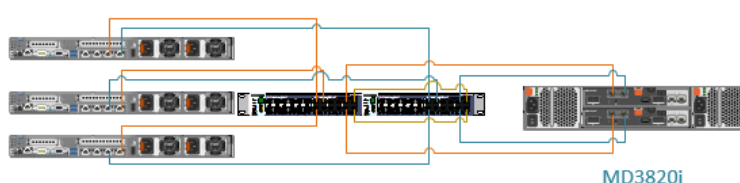
3.1.1 Huidige ICT-omgeving

ICT-Infrastructuur

De ICT-infrastructuur bij Aanbestedende dienst ziet er volgt uit:



Aansluitingen xen servers aan storage



Let op: Een nieuwe weergave wordt beschikbaar gesteld in de nota van inlichtingen.

Netwerkomgeving

Voor een weergave van de netwerkomgeving wordt Inschrijver verwezen naar Annex VIII PES Werkom Netwerk v2.0 topologie en wifi.pdf.

Werkplekken en gebruikers

Voor een overzicht van de gebruikershardware op de werkplekken en alle gebruikers wordt Inschrijver verwezen naar Annex IX Informatie-overzicht tabblad Locaties en devices en SW-gebruikers.

ICT-beheer

Het huidige ICT-beheer wordt in de eerste lijn uitgevoerd door de Aanbestedende dienst en ondersteund door een externe partij die het tweede en derdelijns beheer verzorgd. Voor een overzicht van de beheerswerkzaamheden van Aanbestedende dienst en de werkzaamheden van de externe partij wordt Inschrijver respectievelijk verwezen naar Annex X Beheer Aanbestedende dienst en Annex IX Informatie-overzicht tabblad Ticketlijst ICT-beheer.

3.2 Scope aanbesteding en te leveren diensten

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die de volgende dienstverlening kan leveren:

- Beheer gehele ICT-infrastructuur:
 - Servers;
 - Storage;
 - Netwerk;
 - Back-up en recovery;
 - Beveiliging (Antivirus en firewall).
- Applicatiebeheer;
- Licentiebeheer;
- Werkplekbeheer;
- Printerbeheer;
- Telefoniebeheer;
- Internet- en wifibeheer;
- Service- en helpdesk;
- Additionele ondersteuning op afroep.

Doelstellingen eerste jaar

Voor het eerste jaar is het van belang dat Inschrijver de dienstverlening als zodanig 'as is' overneemt zoals beschreven in de Uitnodiging tot Inschrijving. Aanbestedende dienst wenst daarnaast in het eerste jaar samen met Inschrijver een aantal doelstellingen te realiseren:

- Geen eigen servers en servers op locatie;
- Back-up niet meer naar tape.

Overige projecten die Aanbestedende dienst gedurende de looptijd gefaseerd wenst op te pakken zijn beschreven in Annex XII Nog te verrichten projecten.

Inzet Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst wenst zelf de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- Gebruikers- en accountinstellingen devices instellen in het kader van werkplekbeheer;
- Op locatie uitdelen/innemen apparatuur;
- Beheer en opslag camerasystemen.

3.2.1 Beheer ICT-infrastructuur

Aanbestedende dienst heeft een omvangrijke ICT-infrastructuur en waarvan wordt verwacht dat Inschrijver deze volledig beheerd. In Annex XIV Live Optics 11-3-2021 treft Inschrijver een rapportage met daarin de servers, GPU's, server disks en applicaties van LiveOptics.

Let op: Het beheer van de ICT-infrastructuur mag Inschrijver inrichten op de wijze waarop Inschrijver het meest efficiënt kan werken. Bijvoorbeeld: Aanbestedende dienst virtualiseert haar servers op dit moment met Citrix. Indien het de Inschrijver zijn voorkeur geniet mag dit worden aangepast, voor zover dit geen negatieve invloed heeft op andere kosten (bijvoorbeeld licentiekosten) en inzet van de Aanbestedende dienst in relatie tot de scope van deze aanbesteding.

Servers en storage

De servers en storage is hybride en combineert fysieke hardware met virtuele servers op locatie en publieke clouddiensten en is als volgt opgebouwd:

Omgeving

- Fysieke (storage) servers
 - Dell PowerEdge R630 (3 x XEN servers))
 - HP ProLiant DL380 Gen 10 (Backup-server) (BCK03)
 - Dell MD3820I (Storage server)
 - UPS (2 x APC Smart UPS 3000XL*.

*Aanbestedende dienst gaat zijn noodstroomvoorziening herzien, de (nog) aanwezige apparatuur moet daarop worden aangesloten

Virtuele servers (o.b.v. Hypervisor (XEN):

- APP04 (IW3 / PION / incl SQL);
- APP05 (DMZ/ XMPIE);

- APP09 (overige applicaties, o.a. Multipress, Keeback en peter, ESET);
- AX2012PRD (AX2012 software Baanstede);
- AXWRKACC (AX2012 test en acceptatie software Werkom);
- AXWRKPRD (AX2012 productie software Werkom)AD Selfservice Plus;
- DC03 (DC/DNS/DHCP/ Azure AD connect;
- DC04 (DC/DNS/Safenet);
- DDC02 (Citrix DDC / Storefront / Citric en RDS licentie / SQL express);
- EX02 (Exchange 2016);
- FS01 (file Server / CA / radius);
- MGMT01 (managementserver / HPDM / NIC in Citrix AEOS;
- PRN02 (Printserver);
- PRN03 (Printserver CANON / Uniflow);
- REP01 (reporting server voor iW3);
- SHP02 (Sharepointserver voor AX - uitfasen loopt);
- SQL01 (SQL-omgeving voor AX baanstede uitfasen loopt);
- SQL02 (SQL-omgeving voor alle AX omgevingen);
- Xen Servers (12 stuks).
- Firmware;
- OEM-licenties;
- Beveiligingsvoorzieningen;
- Voeding/stroomkabel.

Clouddiensten

- AFAS (SaaS, gekoppeld aan interne systemen);
- Axtension (SaaS, gekoppeld aan interne systemen);
- Arbobotler (SaaS, gekoppeld aan AFAS);
- Cycle (SaaS, kassa fietsenstalling);
- Dariusz (SaaS, loonwaarde meting);
- Facebook (SaaS);
- Fleetcomplete (SaaS, wagenpark beheer);
- FP-software (SaaS, frankeer software);
- Greenvision (SaaS, gekoppeld aan interne systemen);
- Google Earth;
- Google Maps;
- Ibaps (SaaS, vergadering ondersteuning);
- Jasperreport (SaaS, rapportage uit Greenvision);
- Laposta (SaaS, mailing programma);
- Mett (SaaS, gekoppeld aan interne systemen);

- Readsoft (SaaS, gekoppeld aan interne systemen);
- Microsoft Office 365 (SaaS, gekoppeld aan interne systemen);
- Starleaf (SaaS);
- T-mobile beheer (oria portal);
- TOPdesk (SaaS, gemeente Purmerend);
- TOPdesk (SaaS, scholengemeenschap);
- Trello (SaaS);
- Verzuimsignaal (SaaS);
- UWV –SONAR (SaaS via Gemnet);
- UWV-WBS (SaaS via Gemnet);
- Zorgmail (SaaS gekoppeld aan Exchange);
- Zoom;
- Etc.

Netwerk

De netwerk infrastructuur is hybride en combineert LAN, VLAN WAN (naar locaties) en WLAN (op locaties). Het netwerk bestaat uit apparatuur van Aruba, HPE en Netgear:

Omgeving

- Einsteinstraat Purmerend:
 - Ruimte 1.09 (MER):
 - Core-switches SW-Core-01 (Stack);
 - SW-EDGE-01;
 - SW-EDGE-02;
 - SW-EDGE-03;
 - SW-EDGE-04;
 - SW-EDGE-05.
 - Ruimte 0.51:
 - SW-EDGE-11;
 - Ruimte 0.63A:
 - SW-EDGE-16;
 - Ruimte 0.61:
 - SW-EDGE-15;
 - Ruimte 056.A:
 - SW-EDGE-12;
 - Ruimte 0.70:
 - SW-EDGE-06;
 - Ruimte 0.87:

- SW-EDGE-13;
 - SW-EDGE-14.
- Slachthuisstraat Zaandam:
 - Ruimte 24:
 - SW-01-STM01 HPE-Office connect 1950.

Back-up en recovery

De back-up en recovery-omgeving bestaat uit een HP-LTO-Ultrium 6250 tape-unit. De primaire back-up vindt plaats op disk. Deze wordt na afloop gekopieerd naar tape. Na de vrijdag-back-up wordt een synthethic full back-up gegenereerd en naar tape geschreven.

Huidige back-upfrequentie

- Discrepentials: één (1) keer per dag;
- Synthetic fulls: een (1) keer per week.
-

Bewaarbeleid back-up

- Discrepentials: een (1) week beschikbaar;
- Synthetic fulls: twee (2) weken beschikbaar.

Omgeving

- HP-LTO-Ultrium 6250 tape-unit

Beveiliging

De beveiliging van de Aanbestedende dienst bestaat uit antivirus, firewalls en een agent.

Omgeving

- Antivirus
 - ESET op servers en op PC's die niet van een agent zijn voorzien
- Firewalls
 - Hoofd-locatie Fortigate 100 F (redundant uitgevoerd, met handmatige failover)
 - VPN-gekoppelde locaties Fortigate-40 F
- Agent*

Vele (<190) devices zijn voorzien van een software-agent met de volgende functionaliteiten:

 - Up to date houden van antivirusprogramma
 - Up to date houden van de Microsoftpatches
 - Signaleren van activiteit devices
 - Dashboard met status van devices

- Remote control

*Deze agent is geleverd door de derde partij die Aanbestedende dienst ondersteunt bij het uitvoeren van het ICT-beheer. Inschrijver levert dient in het kader van haar dienstverlening een soortgelijke software-agent te leveren en gebruiken tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.

Te leveren diensten

Alle eerste-, tweede- en derdelijns functioneel en technisch beheer van de ICT-infrastructuur waaronder onderhoud en updates, monitoring, meedenken en adviseren. Hieronder wordt tevens verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Het beheren van de clouddiensten, waaronder Office 365;
- Beheer active-directory (AD);
- Het onderhouden van koppelingen met deze diensten met zowel interne als externe systemen en diensten, waaronder, maar niet beperkt tot, de bovenstaande diensten en systemen;
- In het kader van de back-up en recovery:
 - Het beschikbaar stellen van middelen en maatregelen treffen en onderhouden t.b.v. de disaster recovery van de omgeving;
 - Uitvoeren back-ups;
 - Eén keer per half jaar een failover test;
 - Eén keer per maand een restore test.
- Het op verzoek verzorgen van trainingen interne medewerkers;

3.2.2 Applicatiebeheer

Eindgebruikers maken gebruik van verschillende applicaties die worden aangeboden op de ICT-werkplek lokaal, via Citrix en/of vanuit de cloud en waarvan wordt verwacht dat Inschrijver deze beheerd. Een overzicht van alle applicaties treft Inschrijver in Annex XIV Live Optics 11-3-2021 tabblad 'Applications'.

Omgeving

- Werkplekken:
 - Windows desktop
 - 7 ZIP
 - Adobe Reader DC
 - Adobe Acrobat DC
 - Citrix Workspace
 - Chrome
 - Driving record player
 - Fiery Workstation
 - Java (t.b.v. Greenvision)

- Kadex
 - Microsoft Office
 - Neo-Post
 - Netstar
 - Nicelabel
 - Photoshop
 - Printshopmail
 - Prisma Prepare
 - Wago
- Windows laptops (medewerkers)
 - 7 ZIP
 - Adobe Reader
 - Citrix Workspace
 - Chrome
 - Java (t.b.v. Greenvision)
 - Office 365
 - Teams
- Windows laptop (kandidaten)
 - 7 ZIP
 - Adobe Reader
 - Chrome
 - Office 365 (@werkombv.onmicrosoft.com)
 - Teams
- Citrix:
 - 7 ZIP
 - Acrobat Reader DC
 - Adobe Acrobat DC
 - AX2012 PRD
 - AX2012 WRK (USR)
 - AX2012 WRKACC(USR)
 - Excel 2016
 - Exclaimer outlook handtekening
 - Instellingen
 - Internet Explorer
 - Internet snelkoppelingen
 - Intranet Werkom
 - Ivanti Workspace Control Instellingen

- Printer instellingen
 - Workspace instellingen
- Kladblok
- OneNote 2016
- Outlook 2016
- Paint
- PDF-SAM
- PowerPoint 2016
- Profit Communication Center (tbv AFAS)
- Publisher 2016
- Rekenmachine
- Snelkoppelingen
- Sniping Tool
- System tools
- Visio 2016
- Windows photo viewer
- Word2016
- Workspace vernieuwen
- Cloudapplicaties en-diensten
- Inschrijver is voor wat betreft de onderstaande cloudapplicaties en diensten slechts verantwoordelijk voor de connectiviteit van de cloudapplicaties en-diensten:
 - AFAS
 - Cycle
 - Dariuz
 - Fleetcompleteet
 - Google
 - Google Earth
 - Google Maps
 - Greenvision
 - IBAPS
 - Jasperreport
 - Mett

Bring You Own Devices (BYOD) en thuiswerken is toegestaan. Kandidaten, collega's en externen maken hiervan gebruik. Ook gebruiken kandidaten/ personeel eigen applicaties op Werkom Hardware. Aanbestedende dienst maakt gebruik van verschillende lokale- en cloudapplicaties, zie ook Annex IX Informatie-overzicht tabblad SW-gebruikers kolom 'Naam Programma'.

Te leveren diensten

Alle eerste-, tweede- en derdelijns functioneel en technisch beheer applicatie-omgeving waaronder onderhoud en updates, monitoring, meedenken en adviseren. Hieronder wordt tevens verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Ondersteuning interne applicatiebeheerders;
- Ondersteuning gebruikers bij applicatievragen en incidenten.

NB: Applicaties die door derden functioneel en/of technisch worden beheerd vallen niet onder de scope van deze aanbesteding.

3.2.3 Licentiebeheer/software assetmanagement

Aanbestedende dienst heeft verschillende licenties in gebruik waar gebruik van wordt gemaakt.

Te leveren diensten

Alle licentiebeheer voor Aanbestedende dienst. Hieronder wordt tevens verstaan, maar is niet beperkt tot:

Hieronder wordt tevens verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Inzichtelijk maken gebruikte, overbodige en ontbrekende licenties;
- In afstemming met Aanbestedende dienst aanschaf, verlenging en vernieuwing licenties;
- Aanschafadvies licenties;
- Licentiebeheer Office 365 (personeel @werkom.nl, kandidaten @werkombv.onmicrosoft.com).

3.2.4 Werkplekbeheer

Aanbestedende dienst heeft meerdere werkplekken. De werkplek bestaat uit een computer met toebehoren zoals een toetsenbord, computermuis, 1-OF 2 monitor. Een beperkt aantal werkplekken is daarnaast voorzien van een IP-telefoon toestel. De werkplek maakt het voor medewerkers mogelijk computerwerkzaamheden te verrichten. Werkplekken worden ter beschikking gesteld aan medewerkers en aan kandidaten (deze ontvangen voornamelijk laptops). Meer informatie over de werkplekken en devices vindt Inschrijver in Annex IX Informatie-overzicht tabblad Locaties en devices.

Omgeving

De werkplekomgeving bestaat uit de volgende devices:

- Laptops en desktops
 - HP;
 - Dell;
 - Microsoft.
- Thin clients
 - HP.

- Tablets, mobiele telefoons en smartphones
 - Samsung.
- Bring Your Own Device (BYOD)
 - Desktops;
 - Laptops;
 - Mobiele telefoons.
- Overige ICT-apparaten:
 - Docking-station (alleen ingezet voor thuiswerkplekken);
 - Labelprinter;
 - Netwerkkapparatuur (bureauswitches).
- Beheer mobiele telefoons en smartphones:
 - Configureren simkaarten;
 - Registratie;
 - Draadloze connectiviteit;
 - Rapportages;
 - Configureren apps;
 - Swipen bij diefstal etc.

Bij device behorende hard- en software:

- Systeemsoftware (incl. support);
- Firmware;
- OEM-licenties;
- Beveiligingsvoorzieningen;
- Voeding/stroomkabel;
- Meegeleverde accessoires en componenten;
- Toetsenbord, muis en toebehoren.

Te leveren diensten

Alle eerste-, tweede- en derdelijns functioneel en technisch beheer van de werkplek-omgeving waaronder onderhoud en updates, monitoring, meedenken en adviseren. Hieronder wordt tevens verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Beheer werkplekken en devices;
- Functioneel beheer operating systems (OS);
- Verhuizen werkplekken;
- Verzorgen garantie-afhandelingen.

Let op: Met betrekking tot de aanschaf van devices vallen alle handelingen om de device gebruiksklaar op te leveren onder verantwoordelijkheid van Inschrijver. Echter, Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het instellen van de gebruikersaccount en bijbehorende apps voor de betreffende gebruiker, zie ook paragraaf 3.2 van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

3.2.5 Printerbeheer

Aanbestedende dienst maakt gebruik van meerdere multifunctionals en netwerkprinters. Een deel van de multifunctionals en netwerkprinters is in bezit van Aanbestedende dienst en een deel (merk: Canon) wordt afgenomen bij OSN Nederland B.V. die tevens verantwoordelijk is voor het beheer van de door OSN Nederland B.V. geleverde multifunctionals.

Omgeving

- Multifunctionals en netwerkprinters;
- Labelprinters (WAGO, Altec en Geostick);
- Printerdrivers;
- Printserver/-wachtrij beheer.

Printersoftware-functionaliiteit

- Uniflow;
- Prima Direct;
- Scan to mail.

NB: Alle multifunctionals van OSN Nederland B.V. vallen buiten de scope van deze aanbesteding en hiervoor dient Inschrijver alleen de verbindingen in stand te houden.

Te leveren diensten

Alle eerste-, tweede- en derdelijns functioneel en technisch beheer van de eigen multifunctionals, de labelprinters, printdrivers en -servers, onderhoud en updates, monitoring, meedenken en adviseren betreffende eigen multifunctionals en netwerkprinters. Hieronder wordt tevens verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Instandhouding van de netwerkverbindingen van alle multifunctionals en netwerkprinters;
- Ondersteuning van (eind)gebruikers bij vragen.

3.2.6 Telefoniebeheer

Het telefonienetwerk van de Aanbestedende dienst bestaat uit vaste telefonie en mobiele telefonie. Vaste telefonie (connectie en centrale) is uitbesteed aan T-Mobile, (Cloud-en clear). De mobiele telefonie en het beheer daaromtrent is opgenomen onder werkplekbeheer.

Omgeving

- Bedientoestellen (PC's voorzien van het Mitel Myvoice-Businessconsole);
- Vaste toestellen via VOIP aangesloten op centrale;
- Losse toestellen op locaties niet aangesloten op de centrale.

Te leveren diensten

Eerste-, tweede- en derdelijns functioneel en technisch beheer van de vaste telefonie.

3.2.7 Internet- en wifi-omgeving

De internettoegang op de hoofdlocatie is onderverdeeld in twee segmenten. Een primaire internetverbinding voor algemeen gebruik voor medewerkers en bezoekers/ kandidaten een secundaire verbinding voor connectie naar overheden. De overige locaties hebben hun eigen internetverbinding (KPN of CBG-Connect). De volgende locaties zijn via een VPN met de hoofdlocatie Einsteinstraat verbonden:

- Slachthuisstraat 65 1508 EC Zaandam;
- Twiskeweg 11, 1511 BZ Oostzaan;
- Volume 103, 1446 WH Purmerend;
- Kwadijkerkoogweg 1C 1442 LA Purmerend.

De overige locaties maken geen gebruik van functionaliteiten op de hoofdlocatie.

- Vinkenstraat 46 1506 CN Zaandam;
- Beatrix plein 100, 1441 JR Purmerend;
- Plantsoenstraat 32 1441 CX Purmerend.

Omgeving

- Primaire internetverbinding via KPN:
 - Internet+ IP VPN:
 - CBG connect : 200 Mbps (200 Mbps / 20 Mbps)
 - EVPN-access standaard
- Aparte aansluiting op GEMNET;
- Slachthuisstraat 65 1508 EC Zaandam:
 - Internet : NG Networks : 100 MBps (93 Mbps / 25 Mbps).
- Twiskeweg 11, 1511 BZ Oostzaan:
 - Internet: KPN: 50Mbps (30 Mbps/ 3 Mbps).
- Volume 103 1446 WH Purmerend:
 - Internet: KPN: 50 Mbps (50 Mbps/ 10 Mbps).
- Kwadijkerkoogweg 1 C 1442 LA Purmerend:

- Internet: KPN: 50 Mbps (50Mbps/ 10Mbps).
- Vinkenstraat 46, 1506 CN Zaandam:
 - Internet: KPN: 50 Mbps (30 Mbps/ 3 Mbps).
- Beatrixplein 100, 1441 JR Purmerend:
 - Internet: KPN: 50 Mbps (50 Mbps/ 10 Mbps).
- Plantsoenstraat 32 1441 CX Purmerend:
 - Internet: KPN: 50 Mbps (50 Mbps/ 10 Mbps).

Hardware

- Routers;
- Accesspoints;
- Netwerkswitches.

Voor een overzicht van het netwerk- en de wifi-omgeving wordt Inschrijver verwezen naar Annex VIII PES Werkom Netwerk v2.0 topologie en wifi.pdf en paragraaf 3.2.1 van deze Uitnodiging tot Inschrijving

Te leveren diensten

Eerste-, tweede- en derdelijns technisch beheer en functioneel beheer, onderhoud en updates, monitoring, meedenken en adviseren. Hieronder wordt tevens verstaan, maar niet beperkt tot:

- Het beveiligen, monitoren en bewaken van binnenkomend en uitgaand internetverkeer en de wifi-omgeving;
- Beheren IP-blokken, DNS, VLAN's;
- Onderhoud VPN's;
- Ondersteunen bij de analyse, gebruik en beveiliging van de toegang tot het internet en eventuele publieke toegang vanaf het internet tot interne servers en diensten.

3.2.8 Service- en helpdesk

De service- en helpdesk fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle ICT-gerelateerde vragen en ondersteuning aan (eind)gebruikers. De service- en helpdesk is eigenaar van alle aangemelde vragen en incidenten binnen de scope van deze aanbesteding en coördineert de acties die nodig zijn om te komen tot een passende oplossing. Voortgang wordt hierbij constant bewaakt en gecommuniceerd.

Te leveren diensten

Het proactief leveren van (lokale) ondersteuning doormiddel van een door Inschrijver bemande servicedesk op locatie van Aanbestedende dienst en een helpdesk van Inschrijver voor ondersteuning op afstand. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot:

- Het aannemen, registreren en bewaken van gebruikersvragen;

- Incidentbeheer, -registratie, oplossing en afhandeling;
- Op verzoek bestellen, configureren en uitleveren van ICT-middelen aan bestelgemachtigden;
- Het op locatie en afstand verlenen van eerste-, tweede- en derdelijns ondersteuning aan (eind)gebruikers;
- Het maken, bijwerken en uitrollen van (systeem)images en zorgdragen voor 'goed' gebruik van werkplekdevices;
- Oplossingsgerichte dienstverlening en hands-on mentaliteit passend bij de organisatie van de Aanbestedende dienst.

3.2.9 Overige en optionele dienstverlening

- Projectmanagement;
- IT-architectuur;
- Training/opleiding (in overleg) eindgebruikers;
- Hosting.

3.2.10 Buiten de scope

De onderstaande onderdelen vallen buiten de scope van deze aanbesteding met dien verstande dat de internetverbinding(en) van de betreffende onderdelen wel binnen de scope van de aanbesteding vallen:

- Pinautomaat – keuken waarvan uitgesloten de (internet)verbinding(en);
- Pinautomaat – fietsenstallingen waarvan uitgesloten de (internet)verbinding(en);
- Pinautomaat – drukkerij waarvan uitgesloten de (internet)verbinding(en);
- Kassa systeem keuken waarvan uitgesloten de (internet)verbinding(en);
- Camera's en bijbehorende storage waarvan uitgesloten de (internet)verbinding(en);
- VOIP-telefoon toestellen;
- Functioneel beheer en applicatiebeheer AFAS, AX2012, Multipress, Greenvision, mobiele telefonie, IBAPS en andere SaaS-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 en dat het Aanbestedende dienst vrij staat een bestelling te gunnen aan een derde (partij die geen deel uitmaakt van de Overeenkomst) in geval de Inschrijver niet kan leveren of bij levering niet kan voldoen aan eisen opgenomen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en Annexen. 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 Overige formulieren (Annex II)

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

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
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

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 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 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 € 1.000.000,00. 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 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:

- Levering dienstverlening hoofdstuk 3:
 - Beheer gehele ICT-infrastructuur;
 - Applicatiebeheer;
 - Licentiebeheer;
 - Werkplekbeheer;
 - Printerbeheer;
 - Telefoniebeheer;
 - Internet- en wifibeheer;
 - Service- en helpdesk;
 - Additionele ondersteuning op afroep.
- Levering aan een gemeentelijke instelling;
- Minimale opdrachtwaarde van € 750.000,00.

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 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 een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Studie- en beroepsdiploma's

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van de studie- en beroepsdiploma's waaronder training en certificeringen van degenen die met de dienstverlening of de leiding van de opdracht zijn belast.

Inschrijver overlegt op verzoek een beschrijving van maximaal 500 woorden.

d. Milieubeheer

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een opgave van de maatregelen inzake milieubeheer die de Inschrijver kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

Inschrijver overlegt op verzoek een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (14001:2015) of gelijkwaardig.

e. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001/2:2015) of gelijkwaardig.

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. Prijsindexnavigatie: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/navigatieScherm/thema?themaNr=3480 .
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.

Nr.	Eis
P.E. 10.	Doorgehaalde artikelen in de Inkoopvoorwaarden (Annex V) zijn niet van toepassing.
P.E. 11.	Inschrijver haar dienstverlening voldoet voor zover van toepassing aan voorschriften en eisen vanuit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), GEMEentelijke Model Architectuur (GEMMA) en Annex XV Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen versie maart 2020.
P.E. 12.	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. 13.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 14.	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 XVI).
P.E. 15.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 16.	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. 17.	Inschrijver dient de gevraagde leveringen/dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst.

Nr.	Eis
P.E. 18.	Inschrijver stelt ten behoeve van de opdrachttuitvoering een afgestemde servicelevel agreement en een dossier afspraken en procedures (DAP) op.
P.E. 19.	Inschrijver stelt voor de Aanbestedende dienst een projectmanager/accountmanager beschikbaar als direct aanspreekpunt. Contact tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver verlopen uitsluitend tussen de IT-manager van Aanbestedende dienst en projectmanager/accountmanager van Inschrijver.
P.E. 20.	Door Inschrijver ingezette medewerkers -die op locatie van Aanbestedende dienst werkzaam zijn- dienen gedurende de opdrachttuitvoering bij Aanbestedende dienst in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag en ondertekenen een geheimhoudingsverklaring.
P.E. 21.	Door Inschrijver ingezette medewerkers dienen 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. 22.	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 het ICT-beheer	
P.E. 23.	Inschrijver dient de gevraagde dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst.
P.E. 24.	Inschrijver stelt in overleg en afstemming met Aanbestedende dienst een ICT-beheerhandboek op.
P.E. 25.	Inschrijver stelt -voor hulp op afstand- op Werkdagen een eerste-, tweede en derdelijns helpdesk beschikbaar voor ondersteuning van (eind)gebruikers bij incidenten. De helpdesk is bereikbaar per e-mail en telefoon (direct telefoonnummer).
P.E. 26.	Inschrijver stelt -op locatie van Aanbestedende dienst- op eenmaal per week van 09:00 uur tot 13:00 uur een eerste-, tweede en derdelijns servicedesk beschikbaar voor ondersteuning van (eind)gebruikers bij incidenten. Op kwartaalbasis wordt deze inzet op kwaliteit en kwantiteit geëvalueerd en eventueel aangepast. Let op: De servicedeskmedewerker die lokaal aanwezig is dient (pro)actief gebruikers te ondersteunen en duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor alle eindgebruikers.
P.E. 27.	De Inschrijver maakt voor haar beheerswerkzaamheden gebruik van management- en beheerssoftware. De management- en beheerssoftware voldoet aan de eisen en functionaliteiten in Annex XIII Eisen management- en beheerssoftware.
Verzoeken, incidentregistratie en -afhandeling	

Nr.	Eis																																				
P.E. 28.	De Inschrijver dient te beschikken over een incidentenregistratiesysteem waarbij monitoring (bewaking) van openstaande incidenten onder de verantwoording valt van een servicedeskcoördinator c.q. een servicelevel manager van de Inschrijver. NB: Het incidentenregistratiesysteem dient ook toegankelijk te zijn voor de IT-manager van Aanbestedende dienst en eventuele andere relevante collega's.																																				
P.E. 29.	De Inschrijver dient (gebruikers van) Aanbestedende dienst gedurende Kantooruren de mogelijkheid te bieden incidenten en/of verzoeken telefonisch, per e-mail of in het incidentenregistratiesysteem aan te melden bi de help- en/of servicedesk. Buiten Kantooruren kunnen gebruikers 24/7 incidenten en/of verzoeken indienen bij de help- en/of servicedesk. Let op: De maximale wachttijd bij telefonisch contact mag twee (2) minuten bedragen.																																				
P.E. 30.	Inschrijver committeert zich in geval van incidenten minimaal aan de volgende impact- en urgentieniveaus en maximale respons- en oplostijden: <table><tr><th></th><th>Prio</th><th>Maximale responstijd</th><th>Maximale oplostijd</th></tr><tr><td></td><td>1</td><td>0.5 Kantooruren</td><td>4 Kantooruren</td></tr><tr><td></td><td>2</td><td>2 Kantooruren</td><td>10 Kantooruren</td></tr><tr><td></td><td>3</td><td>8 Kantooruren</td><td>20 Kantooruren</td></tr><tr><td></td><td>4</td><td>16 Kantooruren</td><td>28 Kantooruren</td></tr></table> <table><tr><th></th><th>Kan niet werken</th><th>Bepaalde functies niet te gebruiken</th><th>Werken middels work around</th></tr><tr><td>Organisatie/primaire bedrijfsproces</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Afdeling/locatie</td><td>2</td><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>Gebruiker</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td></tr></table>		Prio	Maximale responstijd	Maximale oplostijd		1	0.5 Kantooruren	4 Kantooruren		2	2 Kantooruren	10 Kantooruren		3	8 Kantooruren	20 Kantooruren		4	16 Kantooruren	28 Kantooruren		Kan niet werken	Bepaalde functies niet te gebruiken	Werken middels work around	Organisatie/primaire bedrijfsproces	1	2	3	Afdeling/locatie	2	3	3	Gebruiker	3	4	3
	Prio	Maximale responstijd	Maximale oplostijd																																		
	1	0.5 Kantooruren	4 Kantooruren																																		
	2	2 Kantooruren	10 Kantooruren																																		
	3	8 Kantooruren	20 Kantooruren																																		
	4	16 Kantooruren	28 Kantooruren																																		
	Kan niet werken	Bepaalde functies niet te gebruiken	Werken middels work around																																		
Organisatie/primaire bedrijfsproces	1	2	3																																		
Afdeling/locatie	2	3	3																																		
Gebruiker	3	4	3																																		
P.E. 31.	Inschrijver committeert zich in geval van verzoeken/changes minimaal aan de volgende maximale responsetijd en verwerkingstijd: <table><tr><th>Changes</th><th>Maximale responstijd</th><th>Maximale verwerkingstijd</th></tr><tr><td>Standaard changes</td><td>4 Kantooruren</td><td>4 Kantooruren</td></tr><tr><td>Niet standaard changes:</td><td></td><td></td></tr><tr><td> Prio 1</td><td>12 Kantooruren</td><td>In overleg</td></tr><tr><td> Prio 2</td><td>40 Kantooruren</td><td>In overleg</td></tr><tr><td> Prio 3</td><td>160 Kantooruren</td><td>In overleg</td></tr></table>	Changes	Maximale responstijd	Maximale verwerkingstijd	Standaard changes	4 Kantooruren	4 Kantooruren	Niet standaard changes:			Prio 1	12 Kantooruren	In overleg	Prio 2	40 Kantooruren	In overleg	Prio 3	160 Kantooruren	In overleg																		
Changes	Maximale responstijd	Maximale verwerkingstijd																																			
Standaard changes	4 Kantooruren	4 Kantooruren																																			
Niet standaard changes:																																					
Prio 1	12 Kantooruren	In overleg																																			
Prio 2	40 Kantooruren	In overleg																																			
Prio 3	160 Kantooruren	In overleg																																			
P.E. 32.	De helpdesk-coördinator c.q. servicelevel manager dient per kwartaalrapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van incidenten. Tevens dient de helpdesk-coördinator proactief mee te denken om mogelijke structurele																																				

Nr.	Eis
	incidenten te signaleren en in overleg met de IT-manager van Aanbestedende dienst oplossingen te bespreken.
Eisen ten aanzien van onderhoud en updates	
P.E. 33.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderhoud en/of laten daarvan, updates/upgrades of het plannen daarvan -in geval de verantwoordelijkheid voor onderhoud en updates/upgrades bij een derde ligt- voor de dimensies.
P.E. 34.	Alle door Inschrijver uit te voeren onderhoud- en updatewerkzaamheden vinden voor zover mogelijk plaats in het servicewindow (Werkdagen van 23:00 uur tot 06:00 uur en weekenden) en in overleg en met goedkeuring van Aanbestedende dienst. Onderhoud wordt minimaal vijf (5) Werkdagen van tevoren aangekondigd.
Eisen ten aanzien van rapportage en evaluatie	
P.E. 35.	Aanbestedende dienst en Inschrijver evalueren op kwartaalbasis de dienstverlening middels een gesprek tussen de IT-manager van Aanbestedende dienst en de projectmanager van Inschrijver.
P.E. 36.	Inschrijver voorziet Aanbestedende dienst op kwartaalbasis van een rapportage met daarin minimaal opgenomen een rapportage van de management- en beheerssoftware (P.E. 26), incidentenlijst, kostenbegroting, overzicht active-directory, capaciteit ICT-infrastructuur, en wijzigingen in de samenwerking.
Eisen ten aanzien van additionele ondersteuning	
P.E. 37.	Inschrijver levert -indien gewenst- additionele ondersteuning (functionarissen) op afroep: Beveiligingsexpert, solution architecten, projectmanagers, derdelijns systeembeheerders, compliance professionals, trainers.
P.E. 38.	Inschrijver dient in het kader van additionele ondersteuning de Aanbestedende dienst te kunnen adviseren bij allerlei ICT-vraagstukken en/of projecten.
P.E. 39.	In geval van een verzoek om additionele ondersteuning dient binnen maximaal één (1) kalendermaand een plan van aanpak te zijn opgesteld en dienst Inschrijver te starten met het project, tenzij anders overeengekomen.
P.E. 40.	Inschrijver is in staat -in overleg met- de Aanbestedende dienst een op de Aanbestedende dienst afgestemd ICT en beveiligingsplan op te stellen.
Eisen ten aanzien van financiën	
P.E. 41.	Inschrijver stuurt maandelijks -na afloop van de betreffende maand- een vaste factuur voor de geleverde dienstverlening. Ureninzet op afroep factureert Inschrijver maandelijks op basis van nacalculatie (aantal uren x uurtarief).
P.E. 42.	Eenmalige kosten worden volgens het volgende betaalschema in rekening gebracht:

Nr.	Eis
	• 50 procent na gunning; • 50 procent bij aanvang overeenkomst.
P.E. 43.	Inschrijver factureert per bestelling op basis van de daadwerkelijk geleverde professionele ICT-hardware. Inschrijver vermeldt per bestelling op de factuur minimaal: • Naam en adres van de Inschrijver; • Adressering Aanbestedende dienst; • Btw-identificatienummer van de Inschrijver; • Het toegepaste btw-percentage, inclusief de differentiatie hoog/ laag tarief en vrijstelling BTW; • Het verschuldigde btw-bedrag; • De vergoeding excl. BTW moet overeenkomen met het totale factuurbedrag; verminderd met de gefactureerde BTW; • Ordernummer/-referentie (indien verstrekt door Aanbestedende dienst); • Registratienummer Inschrijver bij de Kamer van Koophandel; • De naam van de IT-manager van Aanbestedende dienst. Tevens dient de factuur te voldoen aan de wettelijke eisen voor zover die bovenstaand niet zijn genoemd. Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.
P.E. 44.	Inschrijver dient facturen digitaal in pdf (PDF/A) (doorzoekbaar) aan te kunnen leveren per e-mail op facturen@werkom.nl. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. De maximale bestandsgrootte is 10 MB, dit betreft de e-mail zelf inclusief eventuele bijlage(n). Fysieke 'papieren' facturen worden niet in behandeling genomen.
P.E. 45.	Aanbestedende dienst wenst in de toekomst mogelijk 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.
P.E. 46.	Op het moment dat Inschrijver extra kosten wil factureren op een reeds ontvangen order, dan dient de Inschrijver hiervoor een nieuwe opdracht te ontvangen van Aanbestedende dienst met een nieuw referentienummer om afwijkingen tussen order en factuurbedrag, en daarmee vertraging in het betaalproces, te voorkomen.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			50		
	Prijswens 1	10,00		50	500,00
Kwaliteit			50		
	Kwaliteitswens 1	10,00		10	100,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		10	100,00
	Kwaliteitswens 4	10,00		10	100,00
	Kwaliteitswens 5	10,00		5	50,00
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 aangeboden Totaalprijs. 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 5,00 punten. De relatieve afwijking ten opzichte van de gemiddelde prijs bepaalt het aantal punten dat Inschrijver (s) meer of minder krijgt(en) toegekend.

Bandbreedte

Conform hoofdstuk 8 wordt het toegekende aantal punten vermenigvuldigd met de (sub) sub wegingsfactor voor bepaling van de score.

Let op

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 of meer Inschrijvers: De ingediende totaalprijs moet binnen een bandbreedte van 60 % tot 140 % liggen ten opzichte van de gemiddelde totaalprijs.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 6

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die in staat is kwalitatieve ICT-beheer te leveren aan de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een plan van aanpak voor de overname van het ICT-beheer van de Aanbestedende dienst. Inschrijver beschrijft in de uitwerking minimaal de volgende aspecten: • Wijze waarop Inschrijver de ICT-beheerswerkzaamheden overneemt van Aanbestedende dienst; • Wijze waarop Inschrijver zorgt dat zij herkenbaar is binnen de organisatie en het SW-bedrijf; • Wijze waarop Inschrijver uitvoering geeft aan het ICT-beheer; • Globale planning inclusief taakverdeling, doorlooptijden en schatting van benodigde resources van Aanbestedende dienst en Inschrijver voor de overname; • Wijze waarop Inschrijver (eventuele) hinder binnen de organisatie minimaliseert dan wel voorkomt. <i>Maximaal zes (6) A4 exclusief eventuele kافت, 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 beantwoording van de kwaliteitswens in, in een pdf-bestand. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de beantwoording toe.
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst wenst Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op inzet voor de doelstelling in het eerste jaar en voor de nog te verrichten projecten in Annex XII Nog te verrichten projecten, zie ook paragraaf 3.2 van deze Uitnodiging tot

Nummer	Wens
	Inschrijving. Aanbestedende dienst beoogt hiervoor een Inschrijver te contracteren die namens en met de Aanbestedende dienst de doelstellingen voor het eerste jaar en de projecten succesvol kan afronden. Inschrijver beschrijft in de uitwerking minimaal de volgende aspecten: • Wijze waarop Inschrijver de doelstellingen in het eerste jaar met en voor Aanbestedende dienst realiseert; • Welke projecten Inschrijver voor Aanbestedende dienst succesvol kan uitvoeren; • Beschrijving van procesmatige aanpak van de projecten; • Welke toegevoegde waarde Inschrijver onderscheidend ten opzichte van de overige Inschrijver kan leveren; • In te zetten functionarissen, uurtarieven en inschatting ureninzet. 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. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de kwaliteitswens in, in een pdf-bestand. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de beantwoording toe.
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een opgave van haar capaciteiten ten aanzien van specialistische kennis van en ervaring met onderdelen ICT-landschap van de Aanbestedende dienst. Inschrijver dient per onderdeel aan te geven of Inschrijver specialistische kennis en ervaring van en met de betreffende onderdelen van het ICT-landschap: Server en storage • Dell en HPE = 1,50 punten;

Nummer	Wens
	• Dell of HPE of ander merk = 0,00 punten. Netwerk • Aruba, HPE en Netgear = 1,50 punten; • Aruba, HPE of Netgear of geen= 0,00 punten. Back-up en recovery • HPE = 1,00 punt; • Ander merk = 0,00 punten. Beveiliging • ESET en Fortigate = 1,00 punt; • ESET of Fortigate of geen van beide = 0,00 punten. Applicatie • Per applicatie en Ja-antwoord is een evenredig aantal punten te halen (2,00 punt/aantal gevraagde antwoorden) Printer • MFP's en labelprinters = 1,00 punt; • MFP's of labelprinters = 0,00 punten. Wifi • Netgear = 1,00 punt; • Ander merk = 0,00 punten. Service en helpdesk • Eigen service- en helpdesk = 1,00 punt; • Geen eigen service- en helpdesk = 0,00 punten.

Nummer	Wens
	<i>Inschrijver maakt gebruik van Annex XI Invulformulier kwaliteitswens 3 en voorziet alle geel gearceerde velden van een antwoord. De door Inschrijver bevestigde ervaring kan tijdens de verificatiefase door Aanbestedende dienst worden gecontroleerd en getoetst.</i> Let op: Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de ingevulde Annex XI Invulformulier kwaliteitswens 3 toe.
Kwaliteitswens 4.	Vanwege het bestaansrecht en de SW-status van Aanbestedende dienst hecht Aanbestedende dienst waarde aan een Inschrijver die kan bijdragen aan social return. Naarmate de Inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een hoger percentage social return op de opdracht aanbiedt, wordt de uitwerking hoger gewaardeerd. De Inschrijver dient in een plan van aanpak aan te geven in hoeverre hij zekerheid kan verschaffen dat de social return ook daadwerkelijk kan worden ingezet bij de opdracht. De invulling van social return dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de opdrachtnemer te geschieden. De invulling van social return dient in een plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten: • Totaal aantal in te zetten SR-medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG) inclusief: ○ Periode van inzet SR-medewerkers; ○ Indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); ○ Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.). • Overige social return die Inschrijver aanbiedt op deze opdracht. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen: a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder

Nummer	Wens
	re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen. b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden. g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden. j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers). k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. 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. Let op: Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de kwaliteitswens in, in een pdf-bestand. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de beantwoording toe.

Nummer	Wens
Kwaliteitswens 5.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie op basis van een interview. Het interview ziet er als volgt uit: • (Korte) kennismaking (maximaal tien (10) minuten); • Toelichting inschrijving (maximaal vijftien (15) minuten); • Vragensessie (maximaal dertig (30) minuten. Ten aanzien van het interview wordt slechts vragensessie beoordeeld op de volgende aspecten: • Volledigheid; • Inhoudelijkheid; • Relevantie. Let op: 1. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen: a. (Account)manager; b. Functionaris lokale servicedesk.

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 € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een gemiddelde totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een gemiddelde totaalprijs van € 231.175,00

$\text{Puntentoekenning} = 5,00 * (1 - (\text{Totaalprijs Inschrijver X} - \text{gemiddelde Totaalprijs}) / \text{gemiddelde Totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $5,00 * (1 - (181.199,75 - 238.165,25) / 238.165,25) = 6,20$ punten
- Inschrijver Y: $5,00 * (1 - (302.121,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 3,66$ punten
- Inschrijver Z: $5,00 * (1 - (231.175,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 5,15$ punten

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

- Inschrijver X: 6,20 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,66 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 5,15 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit kan voorkomen in gevallen waarin de gemiddelde totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteitswens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteitswens 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:	Ondertekeningspagina
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept)overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex VIII:	PES Werkom Netwerk v2.0 topologie en wifi
Annex IX:	Informatie-overzicht
Annex X:	Beheer Aanbestedende dienst
Annex XI:	Invulformulier kwaliteitswens XX
Annex XII:	Nog te verrichten projecten
Annex XIII:	Eisen management- en beheer
Annex XIV:	Informatie Live Optics
Annex XV:	Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen versie maart 2020
Annex XVI:	(Concept) verwerkersovereenkomst

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 7

Omschrijving	Annex	Invoegen
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
Beantwoording Kwaliteitswens 4		Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed