

# Offerteaanvraag

## Databasebeheer Gemeente Utrecht

21 september 2021  
Kenmerk 2021-IPM-002  
Versie 1.0  
Definitief

Aanbesteding  
Financiën, Inkoop en Juridische Zaken  
Gemeente Utrecht  
[inkoop@utrecht.nl](mailto:inkoop@utrecht.nl)



# Inhoud

<b>1</b>	<b>De opdracht</b>	<b>5</b>
1.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	5
1.1.1	leidende principes voor databasebeheer	5
1.1.2	De werkomgeving van de gemeente i.r.t. databasebeheer	5
1.1.3	Plaats in de Organisatie	6
1.1.4	Beschrijving organisatie Domstad IT	6
1.1.5	Relatie met andere stakeholders	6
1.2	Utrecht: Ruimte voor iedereen	7
1.2.1	Speerpunten Duurzaamheid	7
1.3	Social return	8
<b>2</b>	<b>De aanbesteding</b>	<b>9</b>
2.1	Doel van de aanbesteding	9
2.2	Aanbestedingsprocedure	9
2.3	Aanbestedingsvoorwaarden	9
2.4	Klachtenregeling	10
<b>3</b>	<b>Uw inschrijving</b>	<b>11</b>
3.1	Informatiefase	11
3.1.1	Vragen over de opdracht	11
3.1.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen	11
3.1.3	Nota van inlichtingen	11
3.2	Uw inschrijving indienen	11
<b>4</b>	<b>De beoordeling</b>	<b>13</b>
4.1	Beoordelingsteam	13
4.2	Beoordelingsprocedure	13
4.2.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	13
4.2.2	Beoordelen op gunningscriteria	14
4.2.3	Berekenen totaalscore	14
4.2.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	14
4.2.5	Twintig dagen wachttijd	15
4.3	Procedure van verificatie	15
<b>5</b>	<b>Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</b>	<b>16</b>
5.1	Uitsluitingsgronden	16
5.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	16
5.1.2	Kwaliteitsborging	16

5.1.3	Informatiebeveiliging	16
<b>6</b>	<b>Programma van eisen</b>	<b>17</b>
6.1	Social return	17
6.2	Juridische eisen	17
6.3	Indexering	18
6.4	De gevraagde dienstverlening	18
6.5	De reguliere (beheer-) werkzaamheden	19
6.5.1	<i>(licentie-) compliancy</i>	19
6.5.2	<i>Back-up en restore</i>	20
6.5.3	<i>Release management</i>	20
6.5.4	<i>Documentatie</i>	20
6.6	Het financiële model	20
6.6.1	<i>Regulier</i> beheer en monitoring	20
6.6.2	Agile	22
6.6.3	<i>Extra capaciteit voor projecten en complexe wijzigingen</i>	22
6.6.4	<i>Stand-by regeling en calamiteit ondersteuning</i>	22
6.6.5	<i>Opslagpercentages</i>	23
6.7	Service window, bereikbaarheid en reactietijd	23
6.8	Screening voor medewerkers	24
6.9	Cultuur, kwaliteit van- en samenwerking met collega's	24
6.10	Servicemanagement	25
6.11	Tooling en koppelingen	26
6.11.1	Remote toegang	26
6.11.2	Servicemanagement tooling	26
6.11.3	Monitoring tooling	26
6.11.4	Rapportage over de dienstverlening	26
6.11.5	Periodiek overleg	27
6.12	Overname van beheertaken (start van de overeenkomst)	28
6.12.1	Eind van de overeenkomst	28
6.13	Informatiebeveiliging	29
6.14	Financiële afspraken	29
6.14.1	Algemene afspraken	29
6.14.2	Voorschot	30
6.14.3	Meer-/minderwerk	30
<b>7</b>	<b>Gunningscriteria</b>	<b>31</b>
7.1	Inleiding	31
7.2	Gunningscriteria	31
7.2.1	Gunningscriterium 1 Plan van aanpak	31
7.2.1.1	Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid	31
7.2.1.2	Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit	32
7.2.1.3	Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement	32
7.2.1.4	Subgunningscriterium 1.4 Overdracht	32

7.2.1.5	Subgunningscriterium 1.5 Changes	33
7.2.2	Gunningscriterium 2: Social return	33
7.2.3	Gunningscriterium 3: Prijs	33
7.2.4	Beoordeling	34

# 1 De opdracht

De gemeente Utrecht (hierna de gemeente) wil een overeenkomst afsluiten voor het databasebeheer van de gemeente. De looptijd van de overeenkomst is twee jaar met zes keer een optie van een jaar tot verlenging.

## 1.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De gemeente hanteert een sourcingstrategie en gaat werkzaamheden uitbesteden aan de markt daar waar zij meerwaarde kan bieden. Onderdeel van deze strategie is onder meer een cloudtransitie van diverse toepassingen. Het specifieke besluit om het Databasebeheer uit te gaan besteden, is gebaseerd op de huidige schaarste op de arbeidsmarkt om als gemeentelijke overheid gekwalificeerd personeel aan te kunnen trekken, op het gegeven dat eigen personeel vlak voor hun pensionering staat en dat het inhuren van personeel langer dan twee jaar, niet is toegestaan.

De gemeente wil door de uitbesteding van het Databasebeheer de continuïteit in haar dienstverlening borgen, wil flexibel in kunnen spelen op de krimp in werkzaamheden als gevolg van verSAASing in haar cloudtransitie en wil de afhankelijkheid van (individuele) externen verminderen.

### 1.1.1 leidende principes voor databasebeheer

Continuïteit, performance en beschikbaarheid van de databases is een vanzelfsprekendheid;

Service verlenen is een vanzelfsprekendheid;

We doen het voor de burgers en bedrijven in Utrecht;

Klant bepaalt de prioriteit van incidenten (de klant komt altijd van rechts);

Beheren is vooruitzien;

Afspraak is afspraak;

We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.

### 1.1.2 De werkomgeving van de gemeente i.r.t. databasebeheer

- Circa 80 Oracle databases (12/19)
- Circa 300 MS-SQL databases (2008/2014/2017)
- Circa 55 MySQL databases (MariaDB 5)
- Enkele APEX applicaties
- Toekomstige database oplossingen zoals NoSQL & Cloud Databases

De databases draaien in VMware gevirtualiseerd op Oracle Linux (Oracle), Windows 2016/2019 (MS-SQL) en Red Hat Linux (mySQL). Op deze platforms worden de OTAP omgevingen gefaciliteerd. Er is een van KA gescheiden beheeromgeving welke extra beveiligd is. Systemen kunnen alléén via deze beheeromgeving benaderd worden.



- Infrastructuur teams
- Security
- Leveranciers
- En andere relevante stakeholders

## 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.

Om deze strategische doelen te realiseren zijn meerdere opgaven (programma's) in gang gezet. Het IPM-netwerk draagt aan meerdere van deze opgaven bij, maar de voornaamste opgaven voor IPM zijn het ontwikkelen van de Digitale Stad en het Transparant en Slagvaardig Organiseren. Deze offerte aanvraag vindt plaats in het kader van deze opgaven.

### 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](http://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 inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

### 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 een ondeelbare opdracht betreft, de werkzaamheden zijn voor ons niet goed te monitoren er zitten te veel afhankelijkheden aan als dit door meerdere opdrachtnemers wordt uitgevoerd.

### 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](http://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 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.

U dient 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
- Prijsinvulformulier
- Document 'Plan van aanpak'
- Opgave Social Return

En, indien van toepassing (zie geschiktheidseisen):

- Uitvoeringsverklaring onderaannemer (bijlage C)

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 3 tot 5 adviseurs met expertise op het gebied van Databasebeheer. Het beoordelingsteam krijgt tijdens het beoordelen nog geen inzage in de inschrijvingsprijzen.

### 4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

#### 4.2.1 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 Beoordelen op gunningscriteria**

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze offerteaanvraag. De gunningscriteria zijn kwalitatief of kwantitatief. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van gunnen op waarde.

##### **Absolute beoordeling van kwalitatieve gunningscriteria**

Een gunningscriterium is kwalitatief als de gemeente vraagt naar niet kwantificeerbare gegevens, bijvoorbeeld een Plan van Aanpak.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt het beoordelingsteam de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

De beoordeling gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig kwalificatie toe op basis van de beoordelingsschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige kwalificatie bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. De definitieve kwalificatie is een kwalificatie waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt. De individuele beoordelaars kunnen hierna hun voorlopige score nog aanpassen. Vervolgens wordt het definitieve kwalificatie per inschrijver vastgesteld.

#### **4.2.3 Berekenen totaalscore**

Nadat de kwalificaties zijn toegekend en omgerekend naar kwaliteitswaarde wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding bepaald. De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt berekend door de inschrijfsom te verminderen met het totaal van de kwaliteitswaarde van de gunningscriteria. Het resultaat is de evaluatieprijs. De inschrijver met de laagste evaluatieprijs is de economisch meest voordelige inschrijving.

#### **4.2.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling**

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot 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.

#### **4.2.5 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 economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, 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 en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

#### 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' (bijlage C) 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 rechtsgeldig ondertekende '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, een Uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen.

### 5.1.2 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.

### 5.1.3 Informatiebeveiliging

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving minimaal over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging met een passende Scope & SOA. U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving over een geldig certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

## 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 %.
- Eis 2.** De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).
- Eis 3.** De Social Return verplichting is (met terugwerkende kracht) van toepassing als de totale, op basis van deze raamovereenkomst opgedragen, waarde van de (nadere) opdrachten € 100.000 of meer bedraagt.

### 6.2 Juridische eisen

- Eis 4.** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Gemeentelijke Inkoop bij IT 2020. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente 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 gemeente zouden zijn. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 5.** U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) overeenkomst. Dit document is toegevoegd aan de tab 'Aanbestedingsdocumenten' in TenderNed.
- Eis 6.** Als 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 7.** 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, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Eis 8.** Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

**Eis 9.** U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

### 6.3 Indexering

**Eis 10.** Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2023.

**Eis 11.** Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: **(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud \* 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS [Dienstenprijsindex](#) (DPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2019 geldt:  
Indexcijfer oud = Index 2017 = 100,8  
Indexcijfer nieuw = Index 2018 = 103,1  
Indexeringspercentage =  $(103,10 - 100,80) / 100,80 * 100 = 2,28\%$

### 6.4 De gevraagde dienstverlening

De gemeente vraagt Inschrijver het Databasebeheer op zich te nemen zoals in dit pakket van eisen en wensen is beschreven.

**Eis 12.** Inschrijver zorgt dat het Databasebeheer wordt uitgevoerd en zet hiervoor passende medewerkers in. Deze medewerkers hebben actuele certificering en kennis van en ervaring met de genoemde componenten en vakgebieden zoals in paragraaf 1.1.2.

Een goede uitvoering van het Databasebeheer en de daarmee bereikte continuïteit van systemen en applicaties is voor de gemeente van groot belang. De gemeente wil daarom duidelijke afspraken maken over een situatie waarbij Inschrijver de gevraagde dienstverlening niet blijkt te kunnen leveren.

**Eis 13.** Inschrijver gaat doormiddel van inschrijven akkoord dat indien de gevraagde beheerdienstverlening niet kan worden geleverd, de gemeente het recht heeft om na ingebrekestelling, elders de benodigde expertise in te huren en de kosten daarvan in rekening te brengen bij Inschrijver. De gemeente wijst hierbij op artikel 20.9 van de GIBIT

## 6.5 De reguliere (beheer-) werkzaamheden

Het reguliere beheer handelt primair over de dagelijkse beheerwerkzaamheden voor het in bedrijf houden en onderhouden van de Database en APEX omgevingen van de gemeente.

De volgende werkzaamheden vallen minimaal onder de reguliere (beheer-) werkzaamheden:

- Monitoring en beheer van de Database omgevingen zowel proactief als reactief;
- Een vaste uit te voeren ochtendcontrole van systemen en componenten;
- Het opleveren van rapportage omtrent de beschikbaarheid en performance;
- Het zelfstandig analyseren, verhelpen c.q. oplossen van verstoringen;
- Het, in afstemming met Changemanagement, voorbereiden en uitvoeren van standaard en niet-standaard wijzigingen, vaak samen met Technisch applicatiebeheerders, Functioneel applicatiebeheerders en infrastructuur beheerders;
- Het maken van scripts ter automatisering en verbetering;
- Het uitvoeren van restore-testen;
- Het onderhouden van monitoring tools;
- Het signaleren en installeren van noodzakelijke (security) patches en updates i.s.m. Changemanagement;
- Het begeleiden van medewerkers van (applicatie-) leveranciers bij installatiewerkzaamheden;
- Het adviseren en ondersteunen bij projecten en problemen met een relatie tot de databases;
- Het opstellen en bijhouden van documentatie;
- Het verzorgen van data-extracties uit de database;
- Het ondersteunen bij forensische onderzoeken;
- Toepassen van hardening en het ondersteunen van gehardende systeemconfiguraties.

**Eis 14.** Inschrijver is ten minste in staat om de (beheer-) werkzaamheden uit te voeren zoals in paragraaf 0 beschreven. Dit is mede de basis waarvan de door gemeente gewenste kwaliteit van dienstverlening kan worden gerealiseerd. Inschrijver voert dusdanig beheer uit dat er geen vermijdbare verstoringen optreden.

### 6.5.1 (licentie-) compliancy

De gemeente hecht veel waarde aan compliancy. Van de aanbieder wordt verwacht kennis te hebben van dit onderwerp.

**Eis 15.** Inschrijver voert controles uit op de (licentie-) compliancy en signaleert wanneer incompliancy dreigt.

**Eis 16.** Inschrijver werkt mee aan eventuele compliancy audits van fabrikanten, maar zal in geen geval rechtstreeks communiceren met de betreffende partij. Dat laatste is voorbehouden aan daartoe aangewezen functionarissen van de gemeente.

**Eis 17.** Inschrijver werkt mee aan eventuele audits uitgevoerd in opdracht van de gemeente door een onafhankelijke externe partner.

### 6.5.2 **Back-up en restore**

De gemeente maakt back-ups voor disaster recovery doeleinden. Voor enkele applicatiesuites is voor de databases afgesproken dat restore mogelijk is elk moment in de tijd (RPO).

### 6.5.3 **Release management**

- Inschrijver signaleert wanneer er nieuwe release zijn, en initieert implementatie hiervan.
- Inschrijver houdt hierbij rekening met de ondersteuning van de applicaties die van deze databases gebruik maken. Waar noodzakelijk blijft aanbieder ook verouderde versies van de databases ondersteunen.
- Inschrijver houdt hierbij ook rekening met de onderliggende infrastructuur (besturingssystemen zoals o.a. Windows en Oracle Linux en niet limitatief) en signaleert tijdig wanneer deze een impediment vormt in de voortgang.

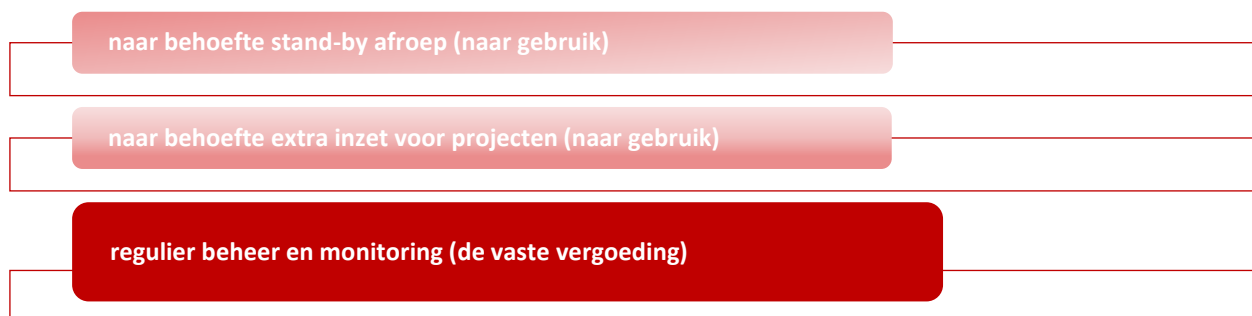
**Eis 18.** Inschrijver rapporteert in het operationeel overleg de stand van zaken met betrekking tot release management. Onder andere de frequentie van het overleg vastgelegd wordt in het DAP.

### 6.5.4 **Documentatie**

**Eis 19.** Inschrijver levert de As Built documentatie van de vernieuwingen, uitbreidingen en vervangingen binnen twee weken na oplevering digitaal aan in het door de gemeente gewenste format. Dit kan ook een DB-paragraaf zijn in de technische documentatie van de bijbehorende applicatie.

## 6.6 **Het financiële model**

De gemeente wil vaste capaciteit afnemen voor het uitvoeren van Databasebeheer maar ook flexibiliteit hebben voor projecten, additionele werkzaamheden en calamiteiten via een stand-by regeling. De gemeente maakt hierbij onderscheid in drie financiële componenten (zie figuur 1):



Figuur 1: het model van de dienstverlening

### 6.6.1 **Regulier beheer en monitoring**

De gemeente wil van Inschrijver vaste, gereserveerde capaciteit afnemen voor regulier technisch Databasebeheer, zoals beschreven in Hoofdstuk 0, waarbij de inschrijver zich committeert aan de kwaliteit van dienstverlening (beschikbaarheid, performance e.d.). Dit is van belang omdat de bedrijfsvoering van de gemeente flexibiliteit vergt. De gemeente spreekt hiervoor met Inschrijver een uurtarief af en zal afrekenen op basis van het gereserveerde aantal FTE's.

Voor ieder expertisegebied is geïnventariseerd hoeveel capaciteit er onder de huidige overeenkomst in de afgelopen periode is afgenomen. Op basis van deze inventarisatie wil de gemeente capaciteit in de vorm van een aantal FTE's reserveren en afnemen bij Inschrijver.

De gemeente heeft de visie dat medewerkers die elkaar periodiek persoonlijk zien en elkaar leren kennen, beter en efficiënter samenwerken. De gemeente wil daarom dat medewerkers periodiek op locatie zijn bij de gemeente in Utrecht voor afstemming en overleg.

Met name gedurende de beginperiode van een nieuwe medewerker verwacht de gemeente dat dit minimaal 1 dag per week zal zijn.

**Eis 20.** Inschrijver levert voor het technisch Databasebeheer reguliere beheercapaciteit voor het gevraagde aantal FTE's, er mee rekening houdend dat hiermee het service window van 51 uur per week, 52 weken per jaar gedurende de service periode van de gemeente afgedekt zal worden.

**Eis 21.** De werkzaamheden worden primair remote uitgevoerd. Inschrijver conformeert zich hierbij wel aan de in deze paragraaf beschreven aanwezigheid van medewerkers op locatie bij de gemeente. Op verzoek van de gemeente en in overleg met Inschrijver kan de lokale aanwezigheid worden vergroot.

**Eis 22.** De gemeente heeft het recht om tijdens de looptijd van de overeenkomst om de inzet te benchmarken, daarbij dient de inschrijver inzicht te geven in de besteding van zijn uren. Indien blijkt dat dit inzet niet marktconform is dan zal in overleg dit aangepast worden.

De gemeente heeft op het moment van schrijven geen voorkeur welke werkdag de medewerkers van Inschrijver op de locatie van de gemeente aanwezig dienen te zijn. Dit wordt na gunning in overleg bepaald.

**Eis 23.** Inschrijver geeft in het prijzenblad een uurtarief op voor het uitvoeren van de gevraagde Beheer- en projectwerkzaamheden tijdens reguliere service periode (zie paragraaf 6.7). Dit uurtarief is inclusief reis- en verblijfkosten.

**Eis 24.** De gemeente wil dat de beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd onder regie van de inschrijver. Daarnaast wil de gemeente gebruik kunnen maken van onbenutte capaciteit die gereserveerd is voor de reguliere beheerwerkzaamheden. Zo wil de gemeente bijvoorbeeld in rustige tijden documentatie laten bijwerken, of voorbereidingen laten treffen voor wijzigingen of projectwerkzaamheden, zonder dat hiervoor een aanvraag voor extra capaciteit hoeft te worden ingediend.

**Eis 25.** Inschrijver is akkoord dat ongebruikte beheercapaciteit wordt ingezet voor wijzigingen of projectwerkzaamheden.

Het bovenstaande is een belangrijke eigenschap van hoe de gemeente de dienstverlening van Inschrijver wil afnemen dit conform de gestelde eisen in dit hoofdstuk.

### 6.6.2 Agile

Standaard werkzaamheden zoals incidenten en serviceverzoeken worden aan het team aangeboden via de service management tooling.

Andere werkzaamheden worden door de Product Owner (PO) in sprints aangeboden aan het team. Hierin stelt de PO de prioriteit vast. In het sprint-overleg wordt overeenkomen welke werkzaamheden het team in die sprint of toekomstige sprints zal uitvoeren. Vaak is hier een afhankelijkheid met andere teams (zoals infrastructuur en applicatiebeheer). Daarom is het noodzakelijk dat afgesproken tijdslijnen gerealiseerd worden.

Wanneer de afspraken niet nagekomen kunnen worden dan wordt dit direct gecommuniceerd en wordt gezamenlijk bepaald hoe te handelen.

**Eis 26.** Inschrijver committeert zich aan deze werkwijze.

### 6.6.3 Extra capaciteit voor projecten en complexe wijzigingen

Daarnaast is er behoefte aan flexibele tijdelijke extra capaciteit voor bijvoorbeeld projecten en problemen. De gemeente hanteert hiervoor hetzelfde tarief als voor reguliere beheerwerkzaamheden. De gemeente rekent af op basis van werkelijk gebruik.

De gemeente wil dat Inschrijver naast de capaciteit voor reguliere beheerwerkzaamheden op verzoek van de gemeente ook extra capaciteit levert voor het uitvoeren van werkzaamheden voor projecten, installaties of complexe wijzigingen. Deze werkzaamheden vinden regelmatig plaats buiten de service periode.

**Eis 27.** Inschrijver levert op verzoek van de gemeente extra capaciteit. Deze extra capaciteit is beschikbaar op locatie van de gemeente of remote op locatie van Inschrijver naar gelang de keuze van de gemeente.

**Eis 28.** Wanneer de gemeente om extra capaciteit vraagt levert Inschrijver dit uiterlijk op de 5<sup>e</sup> werkdag, gerekend vanaf de dag nadat de aanvraag is ingediend.

**Eis 29.** Indien de inschrijver de gevraagde capaciteit niet kan leveren dan kan de gemeente de gevraagde capaciteit buiten deze overeenkomst verwerven.

### 6.6.4 Stand-by regeling en calamiteit ondersteuning

Ten slotte is er behoefte aan stand-by voor o.a. calamiteiten, onderhoud en/of projecten. Indien de gemeente Inschrijver daadwerkelijk inschakelt voor ondersteuning worden dezelfde tarieven en opslagen gehanteerd als voor de flexibele tijdelijke extra capaciteit. De gemeente rekent af op basis van het werkelijk gebruik van capaciteit.

De gemeente is nadrukkelijk niet op zoek naar een 7x24uur opzet van technisch Databasebeheer. De opzet van de ICT infrastructuur is dusdanig dat de uitval van een enkele component zelden invloed heeft op de beschikbaarheid van de dienstverlening.

Toch kan het voorkomen dat buiten de service periode (zie paragraaf 6.7) een situatie ontstaat waarbij er naar oordeel van de gemeente niet gewacht kan worden met oplossen en er moet worden ingegrepen.

Een calamiteit is bijvoorbeeld de uitval van een datacenter, een volledig server-cluster of een uitbraak van ransomware. Hierbij wil de gemeente dat er middels een stand-by regeling bereikbaarheid is van database beheerders van Inschrijver en van de gewone werktijden moet kunnen worden afgeweken om het probleem op te lossen.

In 2020 is het 2 dagen in totaal over het jaar 2020 voorgekomen dat er via een stand-by regeling beroep is gedaan op medewerkers voor ondersteuning. Dit is geen garantie voor de toekomst.

**Eis 30.** Inschrijver gaat akkoord dat vergoedingen voor afgenomen ondersteuning tijdens de stand-by uren plaatsvinden op basis van nacalculatie. Er wordt afgerekend op basis van het daadwerkelijk aantal afgenomen uren, gebaseerd op het basistarief voor beheerwerkzaamheden met de door de gemeente vastgestelde opslagpercentages voor werkzaamheden buiten de service periode.

**Eis 31.** Er wordt geen separate vergoeding gegeven voor de stand-by uren, de kosten hiervoor dient Inschrijver te verdisconteren in het opgegeven tarief in het prijzenblad.

#### **6.6.5 Opslagpercentages**

Wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd buiten de reguliere openingstijden van de gemeente en de daarbij horende service periode (zie paragraaf 6.7) wordt er afgerekend volgens het afgesproken uurtarief voor regulier beheer met hier bovenop een vast, door de gemeente bepaald opslagpercentage. De gemeente hanteert de volgende opslagpercentages buiten de reguliere service tijden:

- 50% van het uurloon over de gewerkte uren maandag tot en met vrijdag vóór 07:00 en na 21:00.
- 75% van het uurloon over de uren gewerkt op zaterdag;
- 100% van het uurloon over de uren gewerkt op zondag en op wettelijk erkende feestdagen

Planbare standaard beheerwerkzaamheden vallen hier niet onder en worden zonder opslag verrekend.

Voor stand-by (uren buiten de service periode waarbij Inschrijver bereikbaar dient te zijn) wordt geen separate vergoeding gegeven. Inschrijver verdisconteert de kosten voor stand-by in het opgegeven tarief in het prijzenblad”.

**Eis 32.** Inschrijver is akkoord met het in deze paragraaf genoemde model van vaste en flexibele vergoedingen en is akkoord met de genoemde opslagpercentages in deze paragraaf.

### **6.7 Service window, bereikbaarheid en reactietijd**

Medewerkers van de gemeente mogen 7x24 uur gebruik maken van de ICT-voorzieningen, maar alleen gedurende het service window wordt de ICT infrastructuur actief beheerd.

**Eis 33.** Het service-window is als volgt gedefinieerd voor de eindgebruiker:

- op werkdagen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen) van 8:00u – 17:00u;
- op dinsdag en donderdag (uitgezonderd feestdagen) additioneel tot 20:00u vanwege de avondopenstelling van de publieksbalies.

- Inschrijver waarborgt dat dag controles worden uitgevoerd voor het begin van het service-window. Eventuele verstoringen verholpen worden voor het begin van het service-window.

Onderhoudswerkzaamheden die enig risico met zich meebrengen vinden plaats buiten het hierboven genoemde service window. In het change proces wordt gebruik gemaakt van een onderhoudskalender waarbij met name de onderhoudsweekenden tijdig afgestemd en gereserveerd moeten worden.

**Eis 34.** Inschrijver voert de reguliere beheerwerkzaamheden uit gedurende de in deze paragraaf genoemde tijdsbestekken en procedures.

**Eis 35.** Tijdens de genoemde tijdsbestekken zijn de medewerkers die Databasebeheer voor de gemeente uitvoeren rechtstreeks bereikbaar voor de gemeente via een vast telefoonnummer, e-mail en eventueel andere communicatiemedia (in overleg vast te stellen).

**Eis 36.** Inschrijver hanteert een reactietijd van uiterlijk 30 minuten: na binnenkomst van een melding of signalering van verstoring vanuit monitoring start Inschrijver binnen de reactietijd met oplossen.

## 6.8 Screening voor medewerkers

Alle medewerkers die Inschrijver inzet voor werkzaamheden dienen in het bezit te zijn van een VOG verklaring.

**Eis 37.** De Inschrijver waarborgt gedurende het contract dat alle technisch specialisten een actuele en relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) hebben die niet ouder is dan 12 maanden.

**Eis 38.** Jaarlijks levert de leverancier een rapportage op waarin hij waarborgt dat alle VOG's up to date zijn.

## 6.9 Cultuur, kwaliteit van- en samenwerking met collega's

De gemeente meent dat het de kwaliteit van het technisch Databasebeheer ten goede komt als mensen goed, prettig en efficiënt met elkaar samenwerken. De gemeente hecht er daarom, los van de kwalificaties van medewerkers van Inschrijver, ook waarde aan dat mensen elkaar en de cultuur van de gemeente leren kennen. De gemeente wil dat medewerkers van de gemeente en Inschrijver elkaar gaan zien als collega's met een gezamenlijk belang: het functioneren van de ICT van de gemeente kwalitatief op hoog niveau houden.

De gemeente vindt het belangrijk dat technisch specialisten in houding en gedrag passen bij de gemeente. Zo zijn "open, eerlijk en transparant" kernwaarden van de gemeente.

**Eis 39.** Indien een medewerker van de inschrijver structureel niet past binnen de cultuur en werkwijze van de gemeente dan zal Inschrijver deze medewerker vervangen door iemand die beter past.

Over een langere periode gezien begrijpt de gemeente dat het onvermijdbaar is dat medewerkers op een gegeven moment toe zijn aan een nieuwe uitdaging. De gemeente heeft echter voordeel bij continuïteit en stabiliteit voor de beoogde goede samenwerking. En mocht een medewerker vervangen moeten worden, dan wil de gemeente een gedegen overdracht.

**Eis 40.** Bij personele wijzigingen bij inschrijver voor inzet bij de gemeente, is overdracht van werkzaamheden en inwerken van een nieuwe medewerker voor rekening van de inschrijver.

De gemeente heeft Nederlands als voertaal. Alle interne communicatie en documentatie is Nederlandstalig. Externe communicatie en documentatie is vaak Engelstalig.

**Eis 41.** Inschrijver zet medewerkers in voor de gemeente die de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed machtig zijn.

De technologische ontwikkelingen in de markt gaan verder en de gemeente zal om up to date te blijven met haar ICT infrastructuur vernieuwingen blijven doorvoeren, heel specifiek wordt er een beweging naar de cloud ingezet.

**Eis 42.** Inschrijver zorgt dat medewerkers middels opleiding en certificering up to date blijven met technologische ontwikkelingen in de markt, met name cloud native database oplossingen.

## **6.10 Servicemanagement**

De gemeente wil een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt binnen de organisatie van Inschrijver in de vorm van een servicemanager. Dit aanspreekpunt is voldoende op de hoogte van de situatie en omgeving bij de gemeente, heeft kennis van (of bouwt deze op) omtrent de organisatie en heeft voldoende mandaat binnen de organisatie van Inschrijver. Tevens heeft dit aanspreekpunt toegang tot noodzakelijke escalatiekanalen bij Inschrijver.

De gemeente verwacht van deze servicemanager van Inschrijver invulling van de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- Het aanspreekpunt van Inschrijver is verantwoordelijk voor taken op zowel het strategisch als tactisch niveau;
- Het aanspreekpunt van Inschrijver kan door de gemeente aangesproken worden op het organiseren of aanpassen van de elders in dit document beschreven stand-by regeling;
- Het aanspreekpunt voor inzet van medewerkers van Inschrijver die de beheerwerkzaamheden uitvoeren; inclusief vervanging en kwaliteit van de inzet;
- Het aanspreekpunt is voor de gemeente aanspreekbaar op tijdige rapportages omtrent de geleverde dienstverlening;
- Het aanspreekpunt voor de afstemming van meer-/minderwerk en facturatie zodat dit na overleg direct gefactureerd kan worden;
- Het aanspreekpunt voor escalaties, voor die situaties waarbij een discussie ontstaat over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.

**Eis 43.** Inschrijver heeft als eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt een servicemanager voor de gemeente conform hetgeen in deze paragraaf is beschreven.

## 6.11 Tooling en koppelingen

### 6.11.1 Remote toegang

Medewerkers van Inschrijver kunnen met behulp van een persoonlijke remote toegang contact maken met de VDI-kantooromgeving van de gemeente. Vanaf de kantooromgeving maken de medewerkers contact met de beheeromgeving. Additionele hardware of software wordt niet geleverd door gemeente.

### 6.11.2 Servicemanagement tooling

De gemeente gebruikt voor haar servicemanagement processen een servicemanagement tooling. Deze wordt gebruikt voor incident-, wijziging-, configuratie en probleembeheer. Dit systeem is ook voor inschrijver leidend.

**Eis 44.** Inschrijver maakt gebruik van de servicemanagementprocessen en de servicemanagement tooling van de gemeente.

### 6.11.3 Monitoring tooling

De gemeente gebruikt in de huidige situatie softwaretools voor beheertaken performance- en beschikbaarheidsmonitoring.

De gemeente heeft geen voorkeur of Inschrijver deze tools van de gemeente wil gebruiken of eigen tools wil inzetten voor deze taken. De gemeente stelt Inschrijver in de gelegenheid om daarnaast of als alternatief eigen tools in te zetten als dit voor Inschrijver standaardisatievoordelen biedt.

**Eis 45.** Inschrijver voert de beheer- en monitoringtaken uit gebruikmakend van de aanwezige beheer- en monitoring omgeving van de gemeente, en/óf

Inschrijver mag in overleg met gemeente eigen monitoring en tools gebruiken. Inschrijver is zelf kostendrager voor deze tools. Keuze en inrichting van deze tools is gehouden aan de kaders en richtlijnen van de gemeente. Connectie met of communicatie met andere (externe) systemen dan die van de gemeente is niet toegestaan tenzij dit conform kaders en richtlijnen en samen met de gemeente wordt ontworpen en gerealiseerd. Gemeente houdt zich het recht voor om specifieke tools niet toe te staan.

**Eis 46.** Inschrijver verklaart dat de door hem ingezette tooling/hulpmiddelen geen inbreuk maakt op rechten van derden. Indien dit onverhoopt wel het geval zou blijken te zijn, dan vrijwaart de inschrijver de gemeente van de consequenties daarvan.

**Eis 47.** De eigen ketenmonitoring van de gemeente wordt niet nadelig beïnvloed door de tooling van de Inschrijver..Rapportage en overleg

### 6.11.4 Rapportage over de dienstverlening

Inschrijver levert eens per maand een rapportage op aan de gemeente over de geleverde dienstverlening. Deze dient om het voor beide partijen inzichtelijk en bespreekbaar te maken wat de kwaliteit van dienstverlening is geweest en in hoeverre de gereserveerde capaciteit wordt benut.

**Eis 48.** De maandrapportage heeft minimaal de volgende inhoud:

---

- een overzicht van de bijzonderheden op gebied van service management (incidenten, changes, problems)
- een overzicht van de bestede uren:
  - een overzicht van de benutte inspanning voor monitoring en reguliere beheertaken;
    - hieruit moet blijken of de gereserveerde capaciteit voldoende is geweest;
    - indien de gereserveerde capaciteit onvoldoende was en extra werkzaamheden zijn uitgevoerd en Inschrijver hiervoor een factuur wenst te sturen aan de gemeente levert Inschrijver hierbij een onderbouwing;
  - eventueel geleverde additionele uren voor projecten (binnen en buiten kantoor tijd);
  - eventueel geleverde uren bij stand-by afroep.

**Eis 49.** Inschrijver levert uiterlijk op de 5<sup>e</sup> werkdag van elke maand, de rapportage over de vorige maand op conform de inhoud zoals in deze paragraaf beschreven.

**Eis 50.** Inschrijver levert eens per jaar uiterlijk drie weken na einde van het contractjaar een gecumuleerde jaarrapportage op van de maandrapportages. Deze informatie wordt onder andere gebruikt om de vaste capaciteit bij te stellen en het overeengekomen voorschot bij te stellen (zie paragraaf 6.14.2)

**Eis 51.** Inschrijver levert uiterlijk 3 weken na eindiging van een contractjaar een jaarrapportage op.

#### **6.11.5 Periodiek overleg**

Ten behoeve van de dienstverlening heeft de servicemanager van Inschrijver contact en periodiek overleg met functionarissen van de gemeente:

Het tactisch overleg richt zich op de geleverde dienstverlening, de benutte capaciteit en forecasting voor middellange termijn. In dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen behandeld:

- de maandrapportages;
- escalaties vanuit de operatie;
- financiën.
- eventuele verstoringen in de zakelijke relaties.

**Eis 52.** De servicemanager van Inschrijver voert tenminste eenmaal per kwartaal tactisch overleg met de gemeente. Dit overleg vindt plaats op locatie bij de gemeente en is inbegrepen in de inschrijfprijs.

Het strategisch overleg richt zich op strategie met betrekking tot de dienstverlening en toekomstige ontwikkelingen.

In dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen behandeld:

- de jaarrapportage;
- lange termijn ontwikkelingen op het expertisegebied van Inschrijver;
- kwaliteitsbevorderingen;
- Service & Compliance;
- eventuele verlenging van de overeenkomst o.b.v. "de prestatie" bijv. de geleverde kwaliteit.

**Eis 53.** Inschrijver voert tenminste eenmaal per jaar strategisch overleg met de gemeente. Dit overleg vindt plaats op locatie bij de gemeente.

## **6.12 Overname van beheertaken (start van de overeenkomst)**

De database omgevingen van de gemeente kenmerken zich als stabiel en kennen tevreden gebruikers. Een essentiële voorwaarde voor deze stabiliteit is een kwalitatief goede uitvoering van het Databasebeheer. Een overgang van het Databasebeheer naar een inschrijver ziet de gemeente daarom als risicovol. De gemeente heeft te maken met een nieuwe inschrijver met andere contactpersonen, medewerkers en werkwijzen.

Een zo soepel mogelijke overgang met minimale risico's heeft voor de gemeente de hoogste prioriteit. Daarom geeft de gemeente de volgende kernpunten mee voor de uit te voeren transitie:

**Eis 54.** De transitie wordt uitgevoerd onder leiding van de gemeente. De gemeente voert de reguliere beheertaken uit, terwijl Inschrijver parallel de overname van taken uitvoert.

**Eis 55.** Het overnemen van de beheertaken door Inschrijver dient gereed te zijn uiterlijk op 1 december 2021.

Enkele medewerkers van gemeente zijn na overdracht nog beschikbaar voor nazorg-activiteiten.

### **6.12.1 Eind van de overeenkomst**

Wanneer (in de toekomst) de overeenkomst met Inschrijver wordt beëindigd is een retransitie van toepassing. Deze retransitie zal worden geïnitieerd door de gemeente. Tijdens de retransitie zal het gebruik van diensten van Inschrijver worden afgebouwd en zullen de diensten van een nieuwe toekomstige inschrijver in gebruik worden genomen. De retransitie eindigt met beëindiging van de overeenkomst en dienstverlening door Inschrijver.

**Eis 56.** Tijdens de re-transitie wordt de dienstverlening door Inschrijver net zo geleverd, tegen dezelfde serviceniveaus, als voor de transitie.

**Eis 57.** De kosten voor de re-transitie worden in prijsinvalformulier vastgelegd. Dit zijn vaste kosten, deze kunnen niet geïndexeerd worden.

**Eis 58.** Inschrijver verwijdert na overleg met de gemeente aan het eind van de re-transitie periode alle door Inschrijver bij de gemeente geplaatste hardware en software(licenties) die door Inschrijver zijn geplaatst voor het leveren van de dienstverlening.

**Eis 59.** Indien inschrijver niet meewerkt aan een adequate overdracht tijdens de re-transitie dan zullen de gemaakte kosten door overnemende partij en gemeente bij inschrijver in rekening worden gebracht.

**Eis 60.** Inschrijver vernietigt aan het eind van de re-transitie alle gegevens en accounts die Inschrijver heeft verzameld ten behoeve van de geleverde dienstverlening en geeft de gemeente hiervan een schriftelijke bevestiging.

## 6.13 Informatiebeveiliging

In dit hoofdstuk zijn de eisen en wensen van de gemeente opgenomen ten aanzien van informatiebeveiliging.

- Eis 61.** Inschrijver garandeert dat beveiligingsincidenten en datalekken binnen 1 uur na constateren gemeld worden aan de daartoe toegewezen functionaris van de gemeente.
- Eis 62.** Medewerkers van Inschrijver die voor de gemeente werkzaam zijn ondertekenen een geheimhoudingsverklaring.
- Eis 63.** De Inschrijver waarborgt dat alle betrokken medewerkers de geheimhoudingsverklaring hebben Ondertekend en overlegt de bewijsvoering aan de Gemeente Utrecht.

Alleen technisch specialisten hebben toegang tot de systemen van de gemeente. Andere betrokkenen (zoals accountmanagers) hebben dat niet. Gebruikersaccounts zijn persoonsgebonden en worden niet onderling gedeeld.

Toegang tot databases wordt gegeven op basis van rol. Voorbeeld: een Oracle DBA heeft alleen toegang tot Oracle databases.

Het is onder geen beding toegestaan dat data vanuit de gemeente wordt gekopieerd naar enig andere omgeving zonder dat daar expliciet en schriftelijk opdracht toe is gegeven. Hieronder valt niet alleen de data die opgeslagen is in de databases, maar ook logging, configuratie etc.

De gemeente heeft op gebied van informatieveiligheid een aantal beleidstukken die de veiligheid van de omgeving waarborgen. Deze zijn afgeleid van de actieve wet en regelgevingen waar de Gemeente Utrecht aan moet voldoen. Denk hier bijvoorbeeld aan de BIO, AVG, ISO27001/2:2017.

Inschrijver conformeert zich aan het beleid van de Gemeente Utrecht, signaleert en rapporteert tijdig wanneer zij hieraan niet kan voldoen.

## 6.14 Financiële afspraken

### 6.14.1 Algemene afspraken

- Eis 64.** Alle prijzen en tarieven zijn opgegeven in Euro's, exclusief BTW, inclusief overige belastingen en/of heffingen, inclusief reis- en verblijfkosten.
- Eis 65.** Eventuele valuta risico's in aanbiedingen van Inschrijver komen volledig voor rekening van Inschrijver.
- Eis 66.** Er kunnen geen andere prijzen in rekening worden gebracht dan die zijn opgenomen in het prijzenblad, tenzij er een nadere overeenkomst hiervoor is gesloten. Voor alles waar geen prijs wordt uitgevraagd heeft Inschrijver de kosten hiervoor verdisconteerd in de tarieven in het inschrijvingsblad.
- Eis 67.** Inschrijver factureert, tenzij iets anders is overeengekomen, de gemeente binnen 30 dagen na levering van geleverde diensten.
- Eis 68.** Facturen worden op basis van E facturatie aanleveren aan de gemeente of Inschrijver mailt uw

facturen in \*.pdf naar het algemene factuuradres van de gemeente: factuur@utrecht.nl.

**Eis 69.** Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 30 dagen (na factuurdatum), met dien verstande dat facturering plaats vindt na levering. Inschrijver zal facturen die betrekking hebben op een kalendermaand binnen 10 werkdagen na afloop van deze kalendermaand bij opdrachtgever indienen. Bij facturering dienen de juiste opdrachtnummers te worden vermeld.

**Eis 70.** Facturen zijn gespecificeerd. Inschrijver stuurt maandelijks een factuur voor reguliere beheercapaciteit en een aparte factuur voor additionele inzet.

#### **6.14.2 Voorschot**

Inschrijver ontvangt iedere kalendermaand een voorschot voor de vergoeding van de geleverde dienstverlening ter grootte van 1/12e van het ingeschatte jaarbedrag aan reguliere beheerdienstverlening. Hiervoor zendt Inschrijver aan de gemeente iedere maand een factuur.

Bij de start van de overeenkomst wordt in overleg met de gemeente de grootte van het voorschot vastgesteld.

De hoogte van het voorschot wordt hierna aan het begin van ieder contractjaar vastgesteld op basis van de werkelijk afgenomen dienstverlening van het afgesloten jaar. Wanneer blijkt dat er door de gemeente structureel anders werd afgenomen dan was ingeschat wordt het voorschotbedrag hierop aangepast.

**Eis 71.** Inschrijver factureert het voorschot conform de in deze paragraaf opgenomen voorwaarden en regels.

#### **6.14.3 Meer-/minderwerk**

Indien Inschrijver meer capaciteit heeft geleverd voor reguliere beheerdienstverlening, eventuele calamiteiten of projecten dan de vaste gereserveerde capaciteit, kan Inschrijver hiervoor een factuur sturen aan de gemeente conform het overeengekomen uurtarief in het prijzenblad. Deze factuur dient voorzien te zijn van een onderbouwing. Deze factuur wordt verzonden na afstemmen van het meer-/minderwerk door de servicemanager van Inschrijver met de gemeente.

Indien er minder capaciteit is afgenomen zal de gemeente de afgesproken en vast gereserveerde capaciteit betalen conform het overeengekomen voorschot. De minder-uren worden verrekend met de eerst daarop volgende maand waar meer-uren zijn gerealiseerd.

**Eis 72.** Inschrijver factureert extra geleverde capaciteit conform de in deze paragraaf opgenomen voorwaarden en regels.

# 7 Gunningscriteria

## 7.1 Inleiding

Om de economisch meest voordelige inschrijving aan de hand van de beste prijs-kwaliteit verhouding te kunnen bepalen, wordt beoordeeld op de volgende gunningscriteria:

<b>Gunningscriteria</b>	<b>Maximale fictieve korting</b>
Gunningscriterium 1 Plan van aanpak	€ 600.000
Gunningscriterium 2 Social return	€ 200.000
Gunningscriterium 3 Prijs	
<b>Totaal</b>	<b>€ 800.000</b>

## 7.2 Gunningscriteria

### 7.2.1 Gunningscriterium 1 Plan van aanpak

Uw plan bestaat uit maximaal acht pagina's A4. Als u het maximum overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na de achtste pagina niet.

Het plan dat u indient voor dit gunningscriterium is een op zichzelf staand plan met daarin de subgunningscriteria als hoofdstuk benoemd. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat de gemeente onafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Als uw plan hier niet aan voldoet dan kan de gemeente besluiten om uw inschrijving ongeldig te verklaren.

<b>Gunningscriterium 1: Plan van aanpak</b>	<b>Maximale fictieve korting</b>
Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid	€ 150.000
Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit	€ 150.000
Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement	€ 75.000
Subgunningscriterium 1.4 Overdracht	€ 75.000
Subgunningscriterium 1.5 Changes	€ 150.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 600.000</b>

#### 7.2.1.1 Subgunningscriterium 1.1 Beschikbaarheid

Beschrijf hoe u de partnership invult tot de beschikbaarheid van de databases. U gaat bij dit gunningscriterium minimaal in op de wijze waarop u het onderhoud gaat uitvoeren en de wijze waarin u de kennis uit de markt haalt gedurende de looptijd van de overeenkomst en blijft inzetten waardoor aan de voor dan geldende standaarden blijft voldoen. Daarnaast gaat u in op hoe uw visie is op de samenwerking met de gemeente.

Bij de beoordeling van bovengenoemde aspecten uit het plan van aanpak wordt gelet op:

- Hoe u er voor zorgt dat de databases gedurende de gehele looptijd up to date blijven en dat de ontwikkelingen in de vakgebieden en de ict-mogelijkheden zeer goed gevolgd worden;
- Hoe u de ontwikkelkosten die voor rekening van de gemeente komen zo laag mogelijk blijven;
- Wat voor KPI's u voorstelt voor het behalen van bovengenoemde aspecten.

#### **7.2.1.2 Subgunningscriterium 1.2 Continuïteit**

Inschrijver beschrijft hoe er zorg gedragen wordt voor de juiste kennis van de huidige omgeving en ontwikkelingen, hoe Inschrijver eraan bijdraagt dat medewerkers van Inschrijver en de gemeente elkaar gaan zien als collega's, en hoe Inschrijver zorgt voor continuïteit en omgaat met een eventuele vervanging van medewerker(s). Zie paragraaf 7.2.2.2. voor de beoordeling van deze wens.

Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin Inschrijver motiveert dat het up-to date houden van het kennis niveau en certificeren van medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst in uw organisatie geborgd is;
- de mate waarin Inschrijver motiveert dat Inschrijver er aan bijdraagt dat medewerkers passen binnen de cultuur van de gemeente;
- de mate waarin Inschrijver concrete garanties biedt omtrent continuïteit; de mate waarin Inschrijver concrete garanties biedt dat het vervangen van medewerkers zo min mogelijk impact heeft voor de gemeente.

#### **7.2.1.3 Subgunningscriterium 1.3 Servicemanagement**

De gemeente vraagt u te beschrijven op welke wijze Inschrijver de gemeente ontzorgt door het invullen van Servicemanagement.

Uw antwoord wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin Inschrijver een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt biedt voor de gemeente;
- de mate waarin Inschrijver invulling voor de gemeente toegevoegde waarde heeft en de gemeente ontzorgt;
- de mate waarin Inschrijver gedurende de looptijd van de overeenkomst ruimte biedt voor de gemeente om functionaris(sen) te matchen op de contactpersonen bij de gemeente en deze eventueel te vervangen;
- het niveau en de bevoegdheden van de service manager die Inschrijver aanbiedt.

#### **7.2.1.4 Subgunningscriterium 1.4 Overdracht**

De gemeente vraagt Inschrijver een plan op te leveren en te beschrijven op welke wijze Inschrijver de overdracht van beheertaken zal uitvoeren aan het einde van de looptijd van de overeenkomst en op welke wijze Inschrijver de gemeente ontzorgt en ondersteunt.

Het antwoord van Inschrijver wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin plan Inschrijver concreet, duidelijk en volledig is;
- de mate waarin Inschrijver verantwoordelijkheid neemt;
- de mate waarin Inschrijver heldere acceptatiecriteria hanteert voor zowel Inschrijver als de gemeente;

- de mate waarin Inschrijver omgaat met risicobeheersing en kwaliteitsbewaking;
- de mate waarin Inschrijver laat blijken dat u de verandering qua inrichting van het databasebeheer begrijpt en u de gemeente hierbij ondersteunt en ontzorgt.

#### 7.2.1.5 Subgunningscriterium 1.5 Changes

Het werken met standaard changes geeft voordelen op gebied van doorlooptijd en kwaliteit van veel voorkomende wijzigingen.

Geef in het plan van aanpak in een tabel aan welke standaard changes u onderkent, en wat de verwachte inspanning en doorlooptijd zal zijn.

U wordt beoordeeld op toespitsing op type database en de verwachte impact op doorlooptijden en kwaliteit van dienstverlening.

#### 7.2.2 Gunningscriterium 2: Social return

Door in te schrijven op deze opdracht verklaart u zich te conformeren aan de social return verplichting die als een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen in de conceptovereenkomst. De gemeente verwacht dat deze overeenkomst ruimte biedt om invulling te geven aan hoger percentage dan het minimaal vereiste percentage van 5%. De inzet van een hoger percentage levert inschrijvers een gunningsvoordeel op.

##### Te verstrekken gegevens

U verstrekt een opgave (in te vullen in document 2: Invulformulier bij gunningscriterium 2 – Social Return) van het percentage social return wat u aanbiedt om binnen deze raamovereenkomst te realiseren. Het maximale percentage is vastgesteld op 8%.

##### Beoordeling

Aan het opgegeven percentage “Social Return” wordt de volgende meerwaarde toegekend:

5% € 0,00 (contractuele eis)

6% [30% van de fictieve korting]

7% [65% van de fictieve korting]

8% [100% van de fictieve korting]

Het door u ingevulde percentage moet gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gerealiseerd. De totaal in te zetten waarde aan social return wordt bepaald aan de hand van de daadwerkelijke totale opdrachtwaarde exclusief BTW (omzet).

#### 7.2.3 Gunningscriterium 3: Prijs

Er wordt van u verwacht dat u voor de totaalprijs in uw aanbieding onderscheid maakt tussen:

- De prijs voor de transitie;
- De prijs voor het beheer zoals beschreven in dit PvE;
- De prijs voor de re-transitie.

Uw inschrijving op criterium prijs wordt beoordeeld aan de hand van het totaalbedrag van de drie hierboven genoemde onderwerpen. Transitie is een vast bedrag, de kosten voor het beheer zijn gebaseerd op de 51 uur per week zoals beschreven in eis

#### 7.2.4 Beoordeling

De beoordeling van de gunningscriteria kwaliteit vindt plaats door een beoordelingsteam van minimaal drie deskundige personen zoals beschreven in hoofdstuk 4. Aan de hand van de door u verstrekte antwoorden/gegevens beoordeelt ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk de ingediende beschrijving per gunningscriterium. Aan het te beoordelen gunningscriteria wordt een kwalificatie toegekend zoals beschreven in onderstaande tabel.

In een gezamenlijk overleg bepalen de leden van het beoordelingsteam vervolgens in consensus per gunningscriterium de definitieve kwalificatie.

Om de kwalitatieve beoordeling vast te stellen, wordt de verkregen kwalificatie van elk kwaliteitscriterium omgezet naar een financiële waardering, waarbij geldt dat 'Uitstekend' de maximale kwaliteitstoekenning vertegenwoordigt, 'Niet ingediend' betekent dat er geen sprake is van toekenning van kwaliteitstoekenning.

Kwalificatie	Omschrijving	Percentage van max. score
<b>Uitstekend</b>	Naar het oordeel van de beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de aanbestedende dienst. De aspecten zijn meer dan volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante bijzonderheden aangeboden die getuigen van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van de aanbestedende dienst.	100%
<b>Zeer goed</b>	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en zeer goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk zeer goed en aansprekend beantwoord. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen.	75%
<b>Goed</b>	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn volledig uitgewerkt en inhoudelijk goed beantwoord.	55%
<b>Voldoende</b>	Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat is gebaseerd op de uitgangspunten van deze aanbesteding, de gevraagde dienstverlening en de gemeente. De gevraagde aspecten uit het gunningscriterium zijn voldoende uitgewerkt en beantwoord.	25%
<b>Onvoldoende</b>	Naar het oordeel van de beoordelingsteam gaat u slechts ten dele of beperkt inhoudelijk relevant in op het gevraagde en/of heeft ten dele geen of slechts beperkt rekening gehouden met de uitgangspunten van het gunningscriterium, de gevraagde dienstverlening en de gemeente/of sluit ten dele of maar beperkt aan bij de gevraagde aspecten uit het gunningscriterium.	5%
<b>Niet ingediend</b>	Geeft geen invulling aan het gunningscriterium of is niet aanwezig.	0%