



Aanbestedingsleidraad

Hyper en/of Converged Infrastructurele Componenten en additionele (systeem integratie) diensten

Gemeente Hilversum / Gemeente Gooise Meren

Auteur : Team Inkoop gemeente Hilversum en Gooise Meren
Datum : 5 november 2021
Versie : Definitief v1.4d
Zaaknummer : oud: 768640 / nieuw: 1039894
TenderNed : 310614

INHOUD

Begrippenlijst.....	4
1 Informatie over de opdracht.....	7
1.1 Algemeen	7
1.2 Beschrijving van de Aanbestedende diensten	7
1.2.1 Gemeente Hilversum.....	7
1.2.2 Gemeente Gooise Meren	8
1.2.3 Samenwerking Hilversum en Gooise Meren.....	8
1.2.4 Interne opdrachtgevers	8
1.3 Milieu en duurzaamheid	9
1.3.1 Gemeente Gooise Meren	9
1.3.2 Gemeente Hilversum.....	9
1.4 Doel en doelstellingen van de aanbesteding.....	9
1.5 Omschrijving en omvang van de Opdracht.....	11
1.5.1 Omschrijving van de Opdracht	11
1.5.2 Scope van de opdracht	12
1.5.3 Buiten scope.....	13
1.5.4 Omvang van de Opdracht.....	14
1.5.5 Samenvoeging en percelen	14
1.5.6 Varianten.....	14
1.6 Omschrijving infrastructuur	15
1.6.1 De infrastructuur van gemeente Hilversum	15
1.6.2 De infrastructuur van gemeente Gooise Meren	16
1.7 Overeenkomst en duur (voor iedere gemeente afzonderlijk)	17
2 procedurele aspecten en voorwaarden van deze aanbesteding.....	18
2.1 Algemeen	18
2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering	18
2.3 Planning	18
2.4 Communicatie	19
2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen	19
2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	20
2.7 Wachtkamerregeling.....	20
2.8 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving	21
2.8.1 Digitaal inschrijven	21
2.8.2 In te dienen documenten	21
2.8.3 Ondertekening.....	23
2.8.4 Algemene Eisen aan de Inschrijving.....	24
2.8.5 Gestanddoening	25
2.8.6 Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden	25
2.8.7 Verwerkersovereenkomst (voor iedere gemeente afzonderlijk)	25
2.8.8 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving.....	25
2.9 Voorwaarden aanbesteding.....	26
2.9.1 Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure	26
2.9.2 Voorkennis en belangenverstrengeling	27
2.9.3 Instemming voorwaarden aanbesteding	27
2.9.4 Kostenvergoeding.....	27
2.9.5 Voorbehouden	27
2.10 Na de Inschrijving	28
2.10.1 Algemene uitgangspunten.....	28
2.10.2 Opening kluis.....	28
2.10.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen	28
2.10.4 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervalttermijn	29
2.10.5 Verificatiegesprek.....	30
3 Eisen aan de Inschrijver.....	31
3.1 Algemeen	31
3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	31
3.2.1 Invullen UEA	31
3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden	32
3.2.3 Verklaring belastingdienst	33
3.3 Uitsluitingsgronden	33
3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden	33
3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden	33
3.3.3 Uitsluiting	34
3.4 Geschiktheidseisen.....	34
3.4.1 Financiële en economische draagkracht.....	34
3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	35
3.4.3 Beroepsbevoegdheid.....	36
3.4.4 Kwaliteitsborging.....	36
3.5 Uitvoeringsvoorwaarden.....	36
3.5.1 Social return	37

3.6	Deelname in samenwerking met andere ondernemingen	37
3.6.1	Eén Inschrijving.....	37
3.6.2	Combinatie	38
3.6.3	Onderaanneming.....	39
3.7	Beroep op derde(n)	39
3.8	Holding of moedermaatschappij	40
3.9	Verificatie gegevens UEA.....	41
3.9.1	Bewijsstukken.....	42
3.9.2	Bewijsstukken wachtkamercontractant	42
3.9.3	Screening gedurende de Overeenkomst	43
3.10	Vendor Bruto Prijslijst(en) en aanbiedingsbrief	43
4	Programma van Eisen en gunningscriteria	44
4.1	Algemene en specifieke Eisen gesteld aan de Oplossing(en)	44
4.1.1	Algemene Eisen aan de Oplossing(en).....	44
4.1.2	VDI Oplossing	46
4.1.3	VSI Oplossing	50
4.1.4	Uitwijk en redundantie in de geboden VDI, VSI en Back-up Oplossingen	53
4.1.5	Back-up.....	54
4.1.6	Management "hardware"	58
4.1.7	Netwerk.....	59
4.1.8	Firmware en patches	60
4.2	Implementatie van de geboden Oplossing (en).....	60
4.3	Support en dienstverleningseisen op de geboden Oplossing(en).....	64
4.3.1	Support.....	64
4.3.2	Afname Aanverwante dienstverlening	68
4.3.3	Opleidingen en Tech-sessies.....	82
4.3.4	Licenties	83
4.4	Eisen aan de Nadere opdracht	84
4.4.1	Nadere Opdracht (bestelling) en/of Basis support	84
4.4.2	Nadere opdracht Aanvullend support	85
4.4.3	Nadere opdracht levering Aanverwante dienstverlening	86
4.4.4	Nadere opdracht toevoeging Component bij afgenomen Aanverwante dienst	86
4.5	Programma van Eisen algemeen	87
4.5.1	Tarieven en financiële kaders	87
4.5.2	Algemene en kwaliteitseisen aan de Opdracht	89
4.5.1	Productconformiteit	91
4.5.2	Privacy en geheimhouding	91
4.5.3	Communicatie, bereikbaarheid en accountteam	92
4.5.4	Managementinformatie	92
4.5.5	Facturering	93
4.5.6	Duurzaamheid Afvoer oude hardware	95
4.5.7	Security.....	95
4.6	Gunningscriteria	96
4.6.1	Prijsstelling	96
4.6.2	Kwalitatieve Gunningscriteria.....	96
5	BEOORDELING EN GUNNING	105
5.1	Gunningscriteria	105
5.2	Beoordelingsmethodiek	105
5.2.1	Prijsstelling	105
5.2.2	Kwaliteit	106
5.2.3	Beoordelingsteam	107
5.3	Gunning.....	107
BIJLAGEN.....		108
Invulbijlagen		108
Overige Bijlagen		108

BEGRIPPENLIJST

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal gebruikte begrippen hieronder gedefinieerd. Deze begrippen worden in de Aanbestedingsleidraad met een hoofdletter geschreven.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	De Aanbestedende diensten Gemeente Hilversum en Gemeente Gooise Meren. De twee gemeenten zijn afzonderlijke Aanbestedende diensten. Gezien het gezamenlijke karakter van deze aanbesteding wordt in dit document het enkelvoud 'Aanbestedende dienst' gebruikt. Hiermee worden beide Aanbestedende diensten bedoeld.
Aanbestedingsleidraad	Dit document, waarin de Aanbestedende dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016 241, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".
Aanverwante dienstverlening	Additionele diensten die bovenop dan wel in het verlengde van een VDI, VSI of Back-up Oplossing optioneel of op afroep kunnen worden aangeboden.
Aanvullend(e) support	De inzet van personele ondersteuning (specifieke kennis) op afroep t.b.v.: diagnostische ondersteuning, probleemoplossing, onderhoud, installatie, configuratie en reparatie services tegen een vooraf bepaalde levertijd. Dit zowel op het vlak van soft- als hardware.
A-merk(en)	Een merk dat hoge naamsbekendheid geniet in het segment. Producenten van A-merken zijn vaak innovatief en lopen voorop in technologie. De kwaliteit, de wijze van assemblage en de gebruikte Componenten zijn hoog en constant. Een A-merk wordt in dit geval gedefinieerd als een merk met een distributiespreiding van meer dan 50% binnen Europa. Concreet houdt dit in dat het merk bij de helft of meer verkooppunten in de branche verkrijgbaar is evenals de bijbehorende support.
Aanvangstijd	De tijd die de Opdrachtnemer maximaal heeft voor het leveren van support, na melding van Opdrachtgever.
Back-up	Een kopie van gegevens die een data- of file(bestands)set, (virtuele) server en/of dergelijke welke gebruikt kan worden in geval van data verlies, of corruptie om de originele data- of file(bestands)set, (virtuele) server te herstellen na een specifiek vooraf bepaald punt in de tijd terug.
Back-uppen	Het Back-up proces.
Back-up Oplossing	De Componenten die nodig zijn om Back-ups te kunnen maken en bewaren van bijvoorbeeld een data- of filesset dan wel (virtuele) servers en in geval van een calamiteit/incident deze Back-ups te gebruiken om een herstel actie uit te voeren. Dan wel de Componenten die nodig zijn om de Oplossing te bouwen.
Basis support	Een vorm van garantie met als doel de basis Componenten (hardware en software) van de Oplossing te voorzien van reparatie ondersteuning op locatie indien nodig (en levering van reparatie Componenten onder de support garantie) in geval van een defect, verstoring of software bug met daarbij afgesproken reparatie en oplostijden.
Bijlage(n)	Aanhangsels van de Aanbestedingsleidraad die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad en aanbestedingsstukken.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van twee of meer Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen.
Component(en)	Apparatuur of apparatuur onderdelen als: servers, routers, switches, disks, geheugen, netwerkkaarten, controllers, CPU's, grafische kaarten, een SAN, een NAS, beheercomponenten (bijvoorbeeld: managementservers, beheerservers, access en of security servers, connectieservers monitoringsservers) en dergelijke. Dit alles inclusief: de benodigde software,

	bijbehorende licenties, benodigde transceivers, voedingen, eventuele patchkabels en bevestigingsmaterialen etc. t.b.v. de bouw van een VDI, VSI en of Back-up Oplossing.
DAP	Document Afspraken en Procedures, proces afspraken worden in dit document vastgelegd, voornamelijk hoe het proces functioneert en wat de verantwoordelijkheden/taken van de partijen zijn.
Dead On Arrival (DOA)	Hardware (fysieke apparatuur) die na installatie volledig of gedeeltelijk defect blijkt te zijn. In het laatste geval kan door het defect de hardware niet meer worden gebruikt voor het doel waarvoor het is aangeschaft.
Eis(en)	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
Endpoint	Een apparaat dat gekoppeld is aan het eind van een netwerk, zijnde een PC, Laptop of ander apparaat. In deze Aanbestedingsleidraad wordt met Endpoint een thin client laptop of thin client desktop aangeduid.
Geschiktheidseis	Een Eis waarmee de Aanbestedende dienst controleert of de Inschrijver geschikt/bekwaam is om de Opdracht uit te voeren. Een Inschrijver moet tenminste aan de Geschiktheidseisen voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere procedure.
GIBIT	Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (versie 2020).
Gunningscriterium	Een door de Aanbestedende dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.
GVA	Gedragsverklaring aanbesteden, als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet 2012.
Hyper-Converged Infrastructure (HCI)	Dit is een software gedefinieerd, uniform systeem dat alle elementen van een traditioneel datacenter combineert: opslag, rekenkracht, netwerk en beheer (Bron: VMWare, 2021).
Implementatie(s)	Het geheel van handelingen en activiteiten, uitgevoerd op een projectmatige (gestructureerde) wijze, dat nodig is om alle onderdelen van de ICT Prestatie, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, in gebruik te kunnen nemen in de organisatie van Opdrachtgever, zodanig dat alle gebruikers van Opdrachtgever ermee kunnen werken overeenkomstig het overeengekomen gebruik. Tot de Implementatie behoort o.a.: projectleiding (inclusief, Implementatie-, test-, en acceptatieplan) en uitvoer (inclusief levering noodzakelijke personele capaciteit), het ontwerp (functioneel en technisch), het testen (testplan), het installeren, het configureren, het converteren, en het accepteren. Het laatste gevolgd door het uitvoeren van een succesvolle Acceptatieprocedure, het opleveren van beheerdocumentatie van de Oplossing, overdracht naar beheer (Servicedesk, Functioneel- en Technisch beheer), gebruikers instructie en e.a. inclusief het realiseren (ontwerp, installatie, configuratie, test, acceptatie en documentatie) van de voor het overeengekomen gebruik noodzakelijke koppelingen.
Implementatieplan	Het plan van aanpak voor de Implementatie, waarin een concrete (stapsgewijze) uitwerking is opgenomen van de door de betrokken partijen in dit kader te verrichten activiteiten, de te implementeren ICT Prestatie, de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever en de tijdsplanning.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Aanbestedingsleidraad.
Inschrijving	Het geheel van de aanbieding van de Inschrijver en alle Aanvullend informatie die door de Aanbestedende dienst in deze Aanbestedingsleidraad is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.

Kantoortijden / Kantooruren	Op Werkdagen vanaf 8:00 uur in de ochtend tot 18:00 uur in de middag. Daarnaast geldt een avondopenstelling 18.00-21.00 uur op dinsdag en donderdag en woensdag van 18:00 tot 20:00.
Migratie	Opdrachtnemer voert de Implementatie van de nieuwe Oplossing uit en zorgt voor een transitie en of conversie van de nodigde: data, virtual machines (VM's) e.d. uit de oude Oplossing naar de nieuwe Oplossing.
Nadere opdracht(en)	Het verzoek van de Opdrachtgever tot de levering van Componenten (apparatuur), Basis support, Aanvullend support of Aanverwante dienstverlening, zoals omschreven in deze Aanbestedingsleidraad en alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen, de Overeenkomst (incl. de toezeggingen van de Opdrachtnemer in haar Inschrijving).
Nota van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken gestelde vragen.
Ondernemer	Een leverancier of een dienstverlener.
Opdracht	Het onderwerp van deze aanbesteding.
Opdrachtgever	Gemeente Hilversum / Gemeente Gooise Meren.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn.
Oplossing(en)	De ICT-Prestatie bestaande uit alle door leverancier op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten.
Overeenkomst	Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de concept Overeenkomst als bijgesloten.
Service window	De tijd / het venster waarbinnen de dienst wordt geleverd.
Usable storage	Capaciteit zoals aangeboden door de Oplossing met aftrek van de reserveringen die het systeem vereist en eventuele huishouding van het systeem.
Vendor(en)	De primaire bouwer, fabrikant of ontwikkelaar van een product(en) en dienst(en).
VDI	Virtuele Desktop Infrastructuur
VDI Oplossing	Het geheel van Componenten (de Oplossing) dat nodig is om een omgeving (infrastructuur) te bouwen waarin virtuele desktops centraal kunnen worden aangeboden middels een cliënt aan de eindgebruikers. Daarnaast om deze centraal te beheren.
Verwerkersovereenkomst	De Overeenkomst die tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer wordt gesloten in verband met de verwerking van (gevoelige) persoonsgegevens (de standaard via de VNG).
VSI	Virtuele Server Infrastructuur
VSI Oplossing	Het geheel van Componenten (de Oplossing) dat nodig is om virtuele servers centraal aan te bieden en te beheren middels een Virtuele Server Infrastructuur.
Werkdag(en)	Kalenderdagen behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.

1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding Hyper en/of Converged Infrastructurele Componenten en additionele (systeem integratie) diensten van de gemeente Hilversum en de gemeente Gooise Meren (hierna samen: de Aanbestedende dienst).

Het resultaat van deze aanbesteding zijn twee aparte Overeenkomsten met dezelfde Opdrachtnemer. Eén voor de gemeente Hilversum en één voor de gemeente Gooise Meren. Dit leidt dan ook tot één van elkaar losstaande Oplossing zowel één voor de gemeente Hilversum als één voor de Gemeente Gooise Meren.

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet die op 1 juli 2016 in werking is getreden. De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure. Alle documenten worden openbaar gepubliceerd op www.tenderned.nl.

Leeswijzer

- Hoofdstuk 1: In dit hoofdstuk staat informatie over de Opdracht, zoals doelstelling van de aanbesteding, omschrijving van de Opdracht en looptijd.
- Hoofdstuk 2: In dit hoofdstuk staat informatie over de aanbestedingsprocedure, zoals de planning, de wijze van vragen stellen, het indienen van de Inschrijving en de voorwaarden.
- Hoofdstuk 3: In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen en alles over deelname in samenwerking met anderen.
- Hoofdstuk 4: In dit hoofdstuk staan de Eisen waaraan moet worden voldaan en de Gunningscriteria waar op wordt beoordeeld.
- Hoofdstuk 5: In dit hoofdstuk staat de weging en score van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek.
- Bijlagen: Hier zijn de invulbijlagen en overige Bijlagen opgenomen.

1.2 Beschrijving van de Aanbestedende diensten

1.2.1 Gemeente Hilversum

Gemeente Hilversum 'mediastad in het groen', is bekend van de architecten Dudok en Duiker en het Instituut voor Beeld en Geluid. Hilversum is de grootste stad in 't Gooi, omgeven door bos en heide en heeft ruim 90.000 inwoners op een oppervlakte van 46,19 km².

De ambtelijke organisatie telt circa 700 medewerkers verdeeld over zes afdelingen:

- Openbare Ruimte;
- Publiekszaken;
- Sociaal Plein;
- Interne Dienstverlening;
- Interne Advisering;
- Beleid en Ontwikkeling.

Naast de ambtelijke organisatie zijn ook de volgende (bestuurs)organen opgenomen: Raad, College B&W, Griffie, commissies. Voor meer informatie over de gemeente Hilversum verwijzen wij u graag naar: <http://www.hilversum.nl>.

De gemeente Hilversum staat ambtelijk onder leiding van een gemeentesecretaris en twee concern-directeuren.

Organisatievisie “Met elkaar verbonden en goed geregeld”

Wij willen als organisatie met twee benen stevig in de samenleving staan. Open en nieuwsgierig aan de ene kant, robuust en betrouwbaar aan de andere kant. We kiezen bewust voor de juiste rol in elke situatie en zijn realistisch in de afspraken die we maken. We verbinden ons met elkaar, met ons bestuur en met de wereld om ons heen. Wij willen een organisatie zijn, die de basis op orde heeft, maar flexibel is en maatwerk levert als de samenleving dat vraagt: “Met elkaar verbonden en goed geregeld”.

1.2.2 Gemeente Gooise Meren

Gemeente Gooise Meren is een Nederlandse gemeente in het zuidoosten van de provincie Noord-Holland, in de regio Gooi en Vechtstreek. Zij is ontstaan door de samenvoeging van drie buurgemeenten: Bussum, Naarden en Muiden. De gemeente is op 1 januari 2016 ontstaan en telt op dit moment ruim 58.000 inwoners. De organisatie telt in totaal 420 medewerkers verdeeld over 10 verschillende afdelingen.

De medewerkers zijn verdeeld onder de volgende afdelingen:

- Griffie	- College	- Directie	- S&C	- BORG
- VTH	- M&O	- PRO	- USD	- BMO
- F&B	- FIA	- Frontoffice	- Burgerzaken	

Voor meer informatie over de gemeente Gooise Meren verwijzen wij u naar: <http://gooisemeren.nl> & <http://bestuur.gooisemeren.nl>

1.2.3 Samenwerking Hilversum en Gooise Meren

De gemeente Hilversum en de gemeente Gooise Meren hebben in 2017 uitgesproken te willen samenwerken op ICT gebied. In de afgelopen jaren heeft dit zoal geleid tot een gezamenlijke ICT helpdesk maar ook het delen van de serverruimten van beide gemeenten t.b.v. de uitwijk. Er valt daarentegen nog veel meer te halen uit deze samenwerking. Dit vereist wel als voorwaarde een verdere integratie / standaardisatie van de ICT-infrastructuur. De gemeente Gooise Meren en Hilversum hebben de voornemens om op de middellange termijn samen één infrastructuur te creëren. Doel van deze aanbesteding is de eerste stap te zetten, om uiteindelijk te komen tot één gezamenlijke ICT-infrastructuur. Dit door voor de afzonderlijke gemeenten een aparte, losstaande, VDI, VSI en Back-up Oplossing te leveren en te Implementeren.

Om de samenwerking te realiseren is het noodzakelijk dat beide gemeente over dezelfde hard- en software beschikken. Daar de omgevingen nu verschillen is het zaak beide omgevingen, inclusief de dienstverlening op elkaar af te stemmen. Dit om deze beide VDI, VSI en Back-up Oplossingen, op termijn, te kunnen integreren in elkaar. Voorlopig blijven de beide infrastructurele domeinen gescheiden van elkaar.

De samenwerking focust zich op de continuïteit en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Door de samenwerking verwachten we op middellange termijn de innovaties op het gebied van digitalisering en veiligheid beter het hoofd kunnen bieden.

1.2.4 Interne opdrachtgevers

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor de afdeling Facilitaire zaken, Informatisering & Automatisering van de gemeente Gooise Meren en voor team ICT, onderdeel van de Afdeling Interne Dienstverlening van de gemeente Hilversum.

1.3 Milieu en duurzaamheid

Hieronder volgt per gemeente de uitwerking omtrent milieu en duurzaamheid.

1.3.1 Gemeente Gooise Meren

De gemeente Gooise Meren vindt duurzaamheid belangrijk en wil waar mogelijk een voortrekkersrol vervullen door het goede voorbeeld te geven. Met al haar diensten, bedrijven en kernen kan de gemeente effectief duurzaamheid bevorderen, onder andere door zoveel mogelijk in te kopen volgens het principe van circulair inkopen. Hierbij kan aan de te leveren diensten of producten gedacht worden maar ook aan de eigen bedrijfsvoering van de aanbieder. Van belang zijn concrete en vernieuwende maatregelen.

Voor meer informatie over de duurzaamheid uitgangspunten van de gemeente, waaronder circulair inkopen verwijzen wij u graag naar de website: <https://gooisemeren.nl/duurzaamheid>.

1.3.2 Gemeente Hilversum

In het coalitieakkoord van gemeente Hilversum 2018 - 2022 is vastgelegd dat gemeente Hilversum samen met de regio zorgt dat vanaf 2022 alle inkoop Fairtrade en Circulair wordt aanbesteed. Daarbij wordt ook in 2020 de milieubarometer ingevoerd om de CO2-footprint van de gemeente jaarlijks te meten en mogelijk te verbeteren.

Voor meer informatie over coalitieakkoord verwijzen wij u naar:

[https://www.hilversum.nl/Home/Bestuur/Gemeente raad/College Burgemeester Wethouders 2018 2022/Coalitieakkoord aandeslag.pdf](https://www.hilversum.nl/Home/Bestuur/Gemeente%20raad/College%20Burgemeester%20Wethouders%202018-2022/Coalitieakkoord%20aandeslag.pdf).

1.4 Doel en doelstellingen van de aanbesteding

De samenleving digitaliseert in een hoog tempo. Klassieke werkstructuren en werkmiddelen zijn hierdoor veranderd. De klassieke werkweek van vijf werkdagen, maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur is veranderd in een werkweek van zeven dagen. Waarbij, tot op zekere hoogte, zelf invulling wordt gegeven aan de dag en tijd van werkzaamheden. Niet alleen de tijd is veranderd maar ook de locatie van het werk. Thuis werken is gemeengoed geworden.

Ook de middelen zijn veranderd. Waar twee jaar geleden Video conferencing eerder uitzondering dan regel was, is het nu dagelijkse kost voor veel mensen. Waar iedereen een aantal jaar geleden nog een vaste telefoon had, heeft inmiddels de mobiele smartphone met softphone applicatie voor een alternatief gezorgd. Thuis en remote werken vragen nu eenmaal andere middelen.

In de ICT markt zien we dat de huidige producten- en dienstenlandschap in sneltreinvaart aan het veranderen is. Pc's zijn vervangen door tablets en laptops. Klassieke dienstverlening waarbij applicaties op locatie werden geïnstalleerd veranderen in applicaties die gehost worden in datacenters via een diversiteit aan hosting modellen (ASP, SAAS) en achterliggende business modellen.

Deze trends laten de gemeente niet ongemoeid. De gemeente ziet dat zij niet langer alle trends kan bijhouden. Dit hoeft ook niet. De gemeentelijke ICT transformeert zich meer en meer van beheer naar regie organisatie. De focus ligt meer en meer op het beheersen en regisseren van Informatie stromen. Denk aan de ontsluiting van databanken, het beveiligen van informatie, het bij elkaar brengen van informatie en dergelijke.

De toegevoegde waarde van ICT ligt al lang niet meer in het fysieke beheer van servers of werkplekken. Het is het faciliteren van informatiestromen waar het om draait. Dit t.b.v. van onze product- en dienstverlening alsmede de daar bijbehorende wettelijke taak.

Kijken we naar de huidige ICT teams dan zien we dat deze nog overspoeld worden door een scala van nevenactiviteiten. Activiteiten die nodig zijn om "de boel draaiende te houden" maar eigenlijk geen

waarde toevoegen aan de essentie van ICT binnen de gemeente. Het gaat om activiteiten die breed ondersteund worden in de markt als: werkplekbeheer of het faciliteren van een basiswerkplek, het updaten van een framework, support op storage of server oplossingen en soortgelijk. Daarnaast zien we activiteiten die we slecht een enkele keer per jaar uitvoeren. Activiteiten waarbij specifieke parate kennis van belang is van een bepaalde Vendor Oplossing. Dergelijke activiteiten wil de gemeente dan ook aan de markt overlaten.

De gemeente streeft de komende jaren naar een moderne veilige werkplek-omgeving die een medewerker in zijn kracht zet. Een werkplek die voorzien is van samenwerkingsmogelijkheden als het delen van bestanden maar ook de mogelijkheid biedt tot Audio en Video conferencing met elkaar. Een werkplekconcept dat uitgaat van 50% thuiswerken en 50% kantoor. Het kantoor is een ontmoetingslocatie geworden voor overleg of samenwerking. Aan de harde ICT kant een werkplek concept waarbij de gemeente zich niet meer hoeft te focussen op het werkplekbeheer anders dan het aanschaffen plaatsen en verwijderen ervan.

ICT gaat zich focussen op de essentie d.w.z. de integratie van SAAS of ASP georiënteerde applicaties in haar gemeentelijke infrastructuur en de beveiliging er van. De focus ligt op een infrastructuur die niet langer alleen de locaties van een gemeente betreft maar middels koppelingen met partners ook andere locaties. Dit stelt andere eisen aan de beveiliging en beschikbaarheid van de infrastructuur. Databases worden zo bijvoorbeeld 24/7 gebruikt. Data wordt niet alleen meer op de locatie van de gemeente opgeslagen maar ook bij ASP of SAAS dienstverleners. Dit heeft op zijn beurt weer consequenties voor een back-up Oplossing immers de gemeente blijft verantwoordelijk voor de data.

Het doel van de aanbesteding laat zich destilleren uit de eerder genoemde trends. Het doel is:

om voor iedere gemeente afzonderlijk een Overeenkomst af te sluiten voor het leveren van systeemintegratie en beheerdiensten alsmede het leveren van Componenten (hard- en software) t.b.v. de bouw van een: VSI, VDI en Back-up Oplossing.

Dit op basis van de laatste paradigma's als Hyper-Converged Infrastructure (HCI). Daarbij wordt opgemerkt dat u tevens deze bouw (de Implementatie en Migratie) voor uw rekening neemt van de daarbij behorende respectievelijk nieuwe Citrix (VDI), VMware (VSI) en Back-up Oplossing. De benodigde producten (hard- en software) alsmede de diensten moet voldoen aan alle specificaties, Eisen en toezeggingen van de Inschrijver, ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en in het bijzonder het 'Programma van Eisen' en de in te dienen Inschrijving. Dit met 'een en dezelfde' Opdrachtnemer voor beide gemeenten.

De Aanbestedende dienst wenst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de levering en de dienstverlening volgens de onderstaande doelstellingen plaatsvindt:

1. Het op aanvraag en conform afgesproken proces, kunnen leveren van (Hyper-Converged en of converged) server- en storageconcepten, dit inclusief bijbehorend Back-up en (24/7) beheermechanisme t.b.v. een VDI en VSI Oplossing. Dit van A-merk Vendors in de Nederlandse markt.
2. Het op aanvraag en conform proces kunnen leveren van losse "datacenter" hardware zoals: servers, storage (zowel converged als Hyper-Converged) en onderdelen hiervoor, dan wel support contracten (Basis support) hierop.

3. Software t.b.v. het beheer van de Oplossing, het gaat hier om specifieke beheersoftware. Generieke virtualisatie software wordt door Aanbestedende dienst (mogelijk) zelf geleverd te denken valt aan: Microsoft, VMware of Citrix.¹
4. Het leveren specifieke onderhouds- en beheerdiensten in relatie tot de aangeboden Oplossingen. Hierbij moet gedacht worden aan: Basis support, Aanvullend support en Aanverwante dienstverlening.
5. Het op aanvraag kunnen implementeren van (Hyper-Converged) server- en storageomgevingen inclusief bijbehorend Back-up en (24/7) beheermechanisme. Dit in relatie tot de bestaande Oplossing(en). Denk aan het netwerk / de bestaande infrastructuur.
6. Het op aanvraag kunnen migreren van de bestaande op VDI (VMware View) of RDS (Windows) gebaseerde Oplossing naar een te implementeren Citrix Oplossing.
7. Het op aanvraag kunnen migreren van de bestaande server-, storage- en Back-up omgevingen naar een nader te bepalen en te leveren Oplossing.
8. Het op aanvraag kunnen adviseren over server, storage en Back-up Oplossingen.
9. Het op aanvraag inrichting van een Back-up Oplossing inclusief bijbehorend restore proces t.b.v. van de uitvoer van een volledige disaster recovery.
10. Het op aanvraag leveren van een werkplekdiensten t.b.v. het beheer van thin clients (desktop en laptop varianten) ook wel het Endpoint genoemd.

1.5 Omschrijving en omvang van de Opdracht

1.5.1 Omschrijving van de Opdracht

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat:

- Hij een dienst kan leveren om de bestaande VSI, VDI en Back-up Oplossing te vervangen voor nieuwe (converged² en of hyper-converged) server en storageconcepten, dit inclusief bijbehorende Back-up Oplossing t.b.v. VDI en VSI omgevingen dit middels een projectmatige Implementatie en bijbehorende Migratie. De Opdrachtnemer levert hiervoor:
 - De benodigde personele resources in de vorm van gecertificeerde kennis en kunde aangaande de betreffende techniek, alsmede projectleiding.
 - De project- en beheerdocumentatie op. Denk aan: een functioneel ontwerp (High level Design), technisch ontwerp (Low Level Design) inclusief de design rules, plan van aanpak, Migratieplan, (werk) instructie materiaal en rapportages.
 - Een Migratiedienst voor het overzetten van bestaande services en bijbehorende data (de Migratie).
 - Een dienst voor de installatie en configuratie van de geleverde Oplossing (de Implementatie).
 - Een service om de beheeroverdracht naar de eigen organisatie dan wel die van de Opdrachtgever te borgen. Denk aan: documentatie, instructie, training en nazorg.
- Hij een dienst kan leveren om de geïmplementeerde VDI, VSI en Back-up Oplossing conform geëiste beschikbaarheid en vastgestelde serviceniveaus te beheren. Waarbij er gebruik wordt gemaakt van bewezen de facto technieken.
- Hij een dienst kan leveren om te adviseren over de best passende technische Oplossing voor de Aanbestedende dienst m.b.t. een nieuw aan te schaffen VSI, VDI en Back-up Oplossing dan wel het uitbreiden of het aanpassen ervan. Dit op basis van de Eisen in de Aanbestedingsleidraad.
- Hij op afroep server, storage en Back-up hardware levert binnen de vastgestelde termijn dan wel de benodigde licentie(s)¹.

¹ De gemeente (Hilversum en Gooise Meren) heeft de voorkeur om bestaande licenties in te brengen vanuit de bestaande licentie overeenkomsten. Echter zij kan besluiten dit toch door Opdrachtnemer te laten leveren maar is dit niet verplicht.

² Met converged wordt bedoeld dat het traditioneel gebruik van een Fiber channel t.b.v. data opslag niet meer aanwezig is maar is samengevoegd en niet zo zeer aanbieden van een totale package.

- Hij oude apparatuur op een verantwoorde wijze afgevoerd.
- Hij beheerdiensten kan leveren op verschillende tijdstippen 24/7, 9/5 met verschillende response en het hersteltijden. Het gaat hierom diensten als: monitoring, beheer, projectuitvoering en ondersteuning en het beheer van Endpoints.
- Hij trainingen/opleidingen kan aanbieden op de door deze geleverde omgevingen.

1.5.2 Scope van de opdracht

De volgende onderdelen vallen onder de Opdracht:

- Het leveren van (dit alles van de A-merken in de Nederlandse markt):
 - On-site converged en of Hyper-Converged (server, storage en networking²) Oplossingen voor VDI en VSI omgevingen.
 - On-site converged en of Hyper-Converged (server, storage en networking²) Oplossingen voor VDI en VSI omgevingen. Dit met een gegarandeerde prestatie en capaciteit dat wil zeggen gegarandeerd op een bepaalde baseline. Bijvoorbeeld een X-aantal Virtual Machines (VM's) op basis van Windows X.
 - Specifieke (on- en off-site) beheerdiensten op Converged en of Hyper-Converged (server, storage en networking²) Oplossingen voor VDI en VSI omgevingen.
 - On-site Back-up Oplossingen.
 - Back-up Oplossingen (hard- en software) voor VDI en VSI omgevingen met een gegarandeerde prestatie en capaciteit, dat wil zeggen gegarandeerd op een bepaalde baseline. Bijvoorbeeld een X-aantal Virtual Machines (VM's) op basis van Windows X. De Back-up Oplossing moet ten behoeve van de VDI en VSI en bijbehorende data een gegarandeerde prestatie leveren binnen de vastgestelde RPO en RTO kaders.
 - Offline Back-up Oplossingen ten behoeve van disaster recovery (met bescherming tegen bijvoorbeeld ransomware).
 - Losse hardware Componenten als: netwerkkaarten, disks, grafische kaarten, memory, processoren en dergelijke. Dit voor uitbreiding of vervanging van Componenten in een: VDI, VSI of Back-up Oplossing.
 - Losse software Componenten als licenties ten behoeve van beheerssoftware of hardware matige of functionele uitbreidingen in de: VDI, VSI of Back-up Oplossing.
- Het leveren van Basis support op de geleverde Oplossing. Denk aan de vervanging van defecte onderdelen als een: server, disk of memory module dan wel het leveren van Basis support op de bijbehorende software tegen een vooraf bepaalde oplostijd.
- Het leveren van Aanvullend support, dat wil zeggen de inzet van personele ondersteuning (specifieke kennis) op afroep tegen een vooraf bepaalde levertijd. Dit zowel op het vlak van soft- als hardware.
- Het leveren van Aanverwante dienstverlening op de geleverde VDI Oplossing als:
 - Monitoring, Opdrachtnemer controleert de Oplossing en rapporteert op afwijkingen aangaande: (afgesproken) prestatie, de capaciteit, firmware, patch versies en dergelijke.
 - Projectmatige installatie, Opdrachtnemer voert de installatie uit van de hard- en software. In dit geval Citrix XenDesktop (Citrix Virtual Apps and Desktops), installeert en configureert Opdrachtnemer het bijbehorende Citrix framework.
 - Beheer, Opdrachtnemer zorgt er voor dat deze Oplossing blijft functioneren conform afgesproken prestatie- en capaciteitskaders. Opdrachtnemer lost problemen op aangaande de geleverde Oplossing en zorgt ervoor dat (firmware en applicatie) updates en upgrades (door de gehele Oplossing heen) tijdig worden doorgevoerd, binnen een nader af te spreken onderhoudsinterval.
- Het leveren van Aanverwante dienstverlening op de geleverde VSI Oplossing als:
 - Monitoring, Opdrachtnemer controleert de Oplossing en rapporteert op afwijkingen aangaande: (afgesproken) prestatie, de capaciteit, firmware en patch versies en dergelijke.

- Projectmatige installatie, de Opdrachtnemer installeert alles (hard- en software) tot en met de hypervisor laag (het VMware framework) voor de Opdrachtgever (inclusief documentatie) waarbij de Opdrachtgever het daarna verder overpakt en de installatie afmaakt.
- Beheer, Opdrachtnemer zorgt er voor dat deze Oplossing blijft functioneren conform afgesproken prestatie- en capaciteitskaders. Opdrachtgever lost problemen op aangaande de geleverde Oplossing en zorgt ervoor dat (firmware en applicatie) updates en upgrades (door de gehele Oplossing heen) tijdig worden doorgevoerd, binnen een nader af te spreken onderhoudsinterval.
- Het leveren van Aanverwante dienstverlening op de geleverde Back-up Oplossing als:
 - Monitoring, Opdrachtnemer controleert de Oplossing en rapporteert op afwijkingen aangaande: (afgesproken) prestatie, de capaciteit, firmware en patch versies en dergelijke.
 - Projectmatige installatie, Opdrachtnemer voert de installatie uit van de hard- en software. Bijvoorbeeld in het geval van de Back-up, installeert en configureert Opdrachtnemer deze volledig.
 - Beheer, Opdrachtnemer zorgt er voor dat de deze Oplossing blijft functioneren conform afgesproken prestatie- en capaciteitskaders. Opdrachtnemer lost problemen op aangaande de geleverde Oplossing en zorgt ervoor dat (firmware en applicatie) updates en upgrades (door de gehele Oplossing heen) tijdig worden doorgevoerd, binnen een nader af te spreken onderhoudsinterval.
- Het leveren van werkplekbeheer diensten.

Opdrachtnemer voert het Endpoint management uit op de door Opdrachtgever geleverde thin client (desktop en of laptop variant) en vereiste (security) instellingen. Opdrachtnemer installeert, configureert en beheert het deployment mechanisme hiervoor, bouwt en test het image en voert support werkzaamheden uit.
- Het projectmatig Implementeren van de geleverde: VDI, VSI en Back-up Oplossing en bijbehorende software. Wellicht ten overvloede het betreft de Implementatie van een totaal nieuwe Citrix Oplossing.
- Het Migreren van bestaande VSI omgeving en VDI & RDS omgevingen dan wel storage en Back-up omgevingen naar de nieuwe geleverde Oplossing.
- De afvoer van oude server, storage of Back-up hardware inclusief het “wipen” van data.
- Het aanbieden van hands-on trainingen en cursussen op de geleverde Oplossing(en).
- Adviesdiensten rond datacenter hard- en software bestaande uit beheerdiensten en server, storage en Back-up hard- en software.

1.5.3 Buiten scope

Buiten de scope vallen:

1. In principe de levering van generieke licenties t.b.v. de VSI en VDI Oplossing als VMware, Citrix, Microsoft, Nvidia Grid, etc. Indien deze reeds in bezit zijn van Opdrachtgever dan wel als deze onder een contract software broker vallen van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever tijdens de contractfase anders besluit.
2. Levering van netwerkkapparatuur, tenzij dit gezien kan worden als een geïntegreerd deel van de Oplossing in dat geval valt het binnen scope.
3. Levering van een firewall Oplossing.
4. Levering van hardware als: scanners, printers en plotters.
5. Levering van een telefonie Oplossing.
6. Levering van fysieke Endpoints.
7. Levering van datacenter inrichtingsapparatuur als PDU-stroken, UPS-en en dergelijke.
8. Levering van rackcomponenten als generiek patchkabels, blindpanelen, kabelmanagement etc.
9. Diensten m.b.t. een Oracle database Oplossing als databasebeheer.

10. Het opbouwen van het Windows10 VDI Golden Image.
~~Installeren en aanbieden van een UEM tool als Ivanti of SCCM t.b.v. het desktop golden image.~~
~~Beide gemeente blijven de eigen tooling op dit vlak gebruiken De Gemeente Gooise Meren van Microsoft SCCM.~~
11. **De gemeente Hilversum blijft gebruik maken van Ivanti Workspace Manager en Ivanti Automation Manager. De Gemeente Gooise Meren blijft gebruik maken van Microsoft SCCM.**

1.5.4 Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht t.b.v. de gemeente Hilversum wordt geschat op ~~€ 2.200.000,-~~ **€ 2.600.000,-** bij een looptijd van vijf (5) jaar (exclusief BTW) inclusief de eenmalige kosten en de jaarlijkse exploitatiekosten, bestaande uit Basis support. Dit bedrag is **inclusief** Aanvullende support en Aanverwante dienstverlening.

De omvang van de Opdracht t.b.v. de gemeente Gooise Meren wordt geschat op **€ 2.385.000,-** bij een looptijd van vijf (5) jaar (exclusief BTW) inclusief de eenmalige kosten en de jaarlijkse exploitatiekosten bestaande uit Basis support. Dit bedrag is **inclusief** Aanvullende support en Aanverwante dienstverlening.

Let op: de genoemde bedragen vormen slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven.
Inschrijver kan hier geen rechten aan ontlenen.

Let op: er gelden voor deze aanbesteding twee prijsplafonds

Voor de prijsstelling, die in § 4.6.1 is bepaald, geldt een prijsplafond van ~~€ 1.000.000,-~~ **€ 1.400.000,-** voor de gemeente Hilversum én een prijsplafond van ~~€ 1.250.000,-~~ **€ 1.500.000,-** voor de gemeente Gooise Meren. Inschrijvingen waarvan de prijsstelling hoger is dan de hiervoor genoemde prijsplafonds zijn ongeldig. Deze worden terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding.

De twee prijsplafonds zijn per gemeente gebaseerd op alle eenmalige investeringskosten voor: hard- en software, de Implementatie & Migratie en opleidingskosten aangevuld met de jaarlijkse Basis support kosten voor 5 jaar. **De plafonds zijn dus niet gebaseerd op TCO (5 jaar).**

1.5.5 Samenvoeging en percelen

De Opdracht is niet opgedeeld in meerdere percelen. De gemeente Hilversum en de gemeente Gooise Meren hebben een convenant getekend voor samenwerking op het gebied van Inkoop, zie § 1.2.3 van deze Aanbestedingsleidraad. Deze Aanbesteding is een voortvloeisel uit dit samenwerkingsverband. Deze Aanbestedingsprocedure heeft betrekking op een Opdracht waarbij gelijke Opdrachten van gemeente Hilversum én gemeente Gooise Meren zijn samengevoegd in één aanbesteding, namelijk deze Opdracht. Er is geen sprake van samenvoeging van ongelijksoortige Opdrachten. De gemeenten wensen ook de Overeenkomst gezamenlijk en in één perceel aan te besteden, zodat uniformiteit en uitwisselbaarheid in de in te zetten producten en diensten kan worden geborgd. Ook zijn de gemeenten van mening dat de markt dusdanig is georganiseerd, dat het gezamenlijk aanbesteden marktpartijen niet uitsluit van deelname.

1.5.6 Varianten

Varianten, zoals bedoeld in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet 2012, worden niet in beschouwing genomen.

1.6 Omschrijving infrastructuur

In deze paragraaf treft u de beschrijvingen aan van de infrastructuur van beide gemeenten. Om verwarring te voorkomen beide gemeenten maken gebruik van elkaars data center. Onderling zijn deze datacenters verbonden middels een eigen glasring (96 SM-fibers links- en rechtsom). Beide data centers zijn voorzien van een professionele inrichting aangaande: security, de stroomvoorziening en koeling. Er is een beperkte mogelijkheid voor het plaatsen van extra apparatuur in relatie tot de aanwezige koeling, stroomvoorziening en netwerkapparatuur.

1.6.1 De infrastructuur van gemeente Hilversum

De Gemeente Hilversum maakt gebruik van een twin-datacenter concept. Beide datacenters zijn elkaars spiegelbeeld qua hardware. Reden hiervoor is dat de gemeente een hoge beschikbaarheid nastreeft en ervan uit gaat dat Componenten falen. Bij uitval van een datacenter gaat de Aanbestedende dienst er nu vanuit dat ongeveer 70% van de gebruikerswerkplekken en 100% van de applicaties in één datacenter actief kunnen zijn en daarmee dan ook blijven functioneren bij een defect. Uiteraard geldt dit ook voor services als een Back-up.

Het knelpunt waar de Aanbestedende dienst tegen aanloopt is dat de grenzen qua capaciteit van de huidige server- en storage-hardware in zicht komen of zijn bereikt. Het grootste gedeelte van de apparatuur is economisch en technisch afgeschreven.

Ieder datacenter van de gemeente bestaat op dit moment uit de onderstaande server en storage Componenten die (op termijn) vervangen moeten gaan worden:

- 2x applicatie server (VSI) (2019)
- 2x een Oracle server (2016)
- 1x een fileserver (2015)
- 2x e-mailserver (2015)
- 6x werkplekserver t.b.v. VDI inclusief Nvidia Grid-architectuur t.b.v. de generieke werkplek (2016)
- 1x werkplekserver t.b.v. VDI inclusief Nvidia Grid-architectuur t.b.v. de CAD-werkplek (2016)
- 1x werkplekserver t.b.v. VDI inclusief Nvidia Grid-architectuur t.b.v. de balie-werkplek (2016)
- 1x SAN t.b.v. VDI (2015), e-mail en file data
- 1x SAN t.b.v. VSI (2016), Server en applicatie VM's, Back-up en Oracle.
- 1x NAS t.b.v. archiefdata (2019)

Op dit moment zijn er twee type netwerken in het datacenter actief te weten een op ethernet georiënteerd netwerk en een op Fibre channel georiënteerd netwerk t.b.v. de storage. Beide zijn eind 2018 vernieuwd. Het laatste is vernieuwd in 2018. Het datacenternetwerk is eveneens in 2018 volledig vernieuwd. Dit nog wel op basis van klassieke inrichtingsstructuren (lees: niet software defined). Alle servers in het data center zijn diskless en maken middels HBA's gebruik van het onderliggende Fibre channel storage netwerk. In dit netwerk bevinden zich de SAN's.

De VSI omgeving

De gemeente heeft zoveel als mogelijk applicaties gevirtualiseerd middels VMware ESXi in combinatie met vSphere en vCenter. Uitzondering hierop vormen de Microsoft Exchange en file servers en daarnaast de Oracle omgeving. Deze laatste wordt niet (geheel) vervangen en blijft bestaan. De huidige Exchange omgeving zal zich qua e-mailboxen richting de cloud bewegen. De Oracle database omgeving is gevirtualiseerd middels OVM. Dit om licentie-technische redenen. Deze opzet zal blijven bestaan. De vCenter omgeving is enkelvoudig uitgevoerd. Op de VSI omgeving draaien ongeveer 202 VM's.

De VDI omgeving

De werkplekomgeving is voor 98% gevirtualiseerd middels VDI (VMware Horizon View) maximaal 650 VM's zijn gelijktijdig actief. Hoewel dit aantal blijft groeien, vanwege de groeiambitie van de gemeente qua inwoneraantal en een toename van taken.

De Back-up

De Back-up omgeving is eind 2017 gevirtualiseerd en vernieuwd. De Back-up omgeving bestaat uit twee virtuele appliances in de VSI omgeving waarop onderliggend een tweetal virtuele datadomain appliances zorgen voor de specifieke back-up opslagcapaciteit en -functionaliteit. Beide zowel de appliances als de datadomains gebruiken het storage netwerk en de aanwezige SAN-omgevingen.

Storage

Er is een bewuste splitsing tussen VDI en VSI waar het gaat om de aanwezige SAN's. De huidige SAN's zijn afgestemd op het type omgeving (VDI of VSI). De huidige SAN's zijn hybride en beschikken over een SSD tier een HDD tier. Voor de VDI omgeving geldt dat het SAN hiervoor zowel een SSD leest als schrijf tier kent. De NAS omgeving wordt voornamelijk ingezet voor de tijdelijke opslag van archiefdata.

Zie Bijlage H "Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum" voor een gedetailleerd overzicht.

1.6.2 De infrastructuur van gemeente Gooise Meren

Gemeente Gooise Meren maakt gebruik van een traditionele omgeving van Microsoft te weten Microsoft terminal services. Deze omgeving is voor een deel aanwezig op de primaire locatie en voor een deel op de uitwijklocatie. De uitwijklocatie is gevestigd bij gemeente Hilversum. Deze zorgt er bij uitval voor, dat een groot deel van de productie alsnog haar werk kan doen. De verdeling van servers biedt de garantie dat Gooise Meren zij het met mindere resources door kan werken.

Het primaire datacenter telt twee VMware ESXi hosts waar de derde op de uitwijk staat, die voor het applicatielandschap, dit landschap telt ongeveer 100 servers die verschillen van functionaliteiten, denk hierbij aan financiële systemen, tot Back-up.

De werkplek omgeving is verdeeld over zeven fysieke ESXi host waar de Microsoft Terminal omgeving op draait, elke ESXi server heeft alleen als functie om vier tot vijf virtuele machine (W12R2) te draaien voor de werkplek.

Daarnaast zijn er vier Dell R740xd servers voor de functionaliteit eDepot (100TB opslag). Dit voor het archiveren en opslaan van verschillende data (dit valt buiten het project). Er staan twee van deze Dell servers op de primaire locatie en twee op de uitwijklocatie.

Op de primaire locatie wordt gebruik gemaakt van een HA Netapp Oplossing. Hier staat de user data en hierop draaien de virtuele machines. Op de secundaire (uitwijk)locatie hangt een standalone Netapp waarop de Back-up data is opgeslagen en dient om in het geval van een uitwijk, een deel van de omgeving live te kunnen brengen.

Doormiddel van Netapp "snapmirrors" en Commvault Back-up software wordt de Back-up data vanaf de primaire naar de secundaire Netapp gerepliceerd en worden Back-ups van virtuele machines, data, Microsoft Exchange e-mail en Microsoft SQL databases gemaakt.

Tevens draait de telefonie omgeving nog op de primaire locatie (enkelvoudig) op een HP ESXi host, hier op staan 15 virtuele machines die zorgen dat er gebeld kan worden zowel in als extern. Deze machine en haar functionaliteiten vallen buiten het project om vervangen te worden.

Als laatste zijn er twee ESX servers van HP voor de firewalls, ook hier staat er één op de primaire locatie en één op de secundaire locatie (dit valt buiten het project).

Zie Bijlage I “Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren” voor een gedetailleerd overzicht.

1.7 Overeenkomst en duur (voor iedere gemeente afzonderlijk)

De Aanbestedende dienst wil voor iedere gemeente afzonderlijk een Overeenkomst afsluiten voor de initiële duur van drie (3) jaar. Met daarbij een mogelijke verlenging van maximaal drie (3) maal twaalf (12) maanden. De geplande ingangsdatum van de Overeenkomst is **17 januari 2022**.

2 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE AANBESTEDING

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures uiteengezet. Uw Inschrijving moet voldoen aan het bepaalde in dit hoofdstuk. Bij het niet voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor uw Inschrijving niet in behandeling te nemen. U verklaart door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding dat u akkoord gaat met de voorwaarden die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.

2.2 Aanbestedingsprocedure en motivering

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen voor leveringen en diensten voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden. De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure.

2.3 Planning

Onderstaande tabel geeft inzicht in het tijdspad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uitmaken. De Aanbestedende dienst streeft ernaar om de aanbesteding **medio december 2021** af te ronden, waarna de Overeenkomsten in **januari 2022** ingaan.

Datum	Activiteit
15 juni 2021	Publicatie TenderNed
13 juli 2021 uiterlijk 13:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 1
Uiterlijk 3 augustus 2021	Publicatie eerste Nota van Inlichtingen
24 augustus 2021 uiterlijk 13:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 2 (Alleen vragen n.a.v. antwoorden op de vragen in de eerste N.v.I.)
Uiterlijk 9 september 2021	Publicatie tweede Nota van Inlichtingen
23 september 2021 uiterlijk 13:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 3 (Alleen vragen n.a.v. antwoorden op de vragen in de tweede N.v.I.)
Uiterlijk 19 oktober 2021	Publicatie derde Nota van Inlichtingen
28 oktober 2021 uiterlijk 13:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen ronde 4 (Alleen vragen n.a.v. antwoorden op de vragen in de derde N.v.I.)
Uiterlijk 10 dagen voor sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	Publicatie vierde Nota van Inlichtingen
22 november 2021 uiterlijk 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (Start beoordelingsweken)
Begin / half december 2021	Voornemen tot gunnen
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
Half december 2021	Verificatiegesprek (zie § 2.10.5)
Begin januari 2022	Definitieve gunning en contractondertekeningen
17 januari 2022	Start periode Overeenkomsten en Implementatie

Tabel 1: Planning

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Een eventuele aanpassing van de planning zal via TenderNed worden gecommuniceerd. In geval van afwijking tussen de hierboven opgenomen planning en de planning op TenderNed is de laatstgenoemde leidend.

2.4 Communicatie

Communicatie in het kader van deze aanbesteding zal uitsluitend via TenderNed verlopen. Alle bij deze aanbesteding horende documenten worden uitsluitend gepubliceerd op TenderNed.

De contactpersoon van deze aanbesteding is de inkoper, de heer William Besseling (of diens plaatsvervanger bij Team Inkoop). Het is niet toegestaan om met betrekking tot deze aanbesteding andere personen binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst te benaderen. Doet u dit wel dan kan dat leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding van uw onderneming.

De heer William Besseling is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed en via telefoonnummer 06 – 1295 8512.

2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen

Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad, Bijlagen, concept Overeenkomst en GIBIT 2020 en Verwerkersovereenkomst lopen uitsluitend via TenderNed.

Er zijn **vier (4) vragenronden**. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen. Uw vragen dienen uiterlijk op **13 juli 2021 om 13:00 uur** via TenderNed bij de Aanbestedende dienst ontvangen te zijn. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een duidelijke verwijzing naar welke paragraaf of bladzijde of nummer van welk document het betreft.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **3 augustus 2021** op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragenronde 2

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen in de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op **24 augustus 2021 om 13:00 uur** via TenderNed worden ingediend. ~~De tweede Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk 10 dagen voor de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen op TenderNed gepubliceerd.~~

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **9 september 2021** op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragenronde 3

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen in de **tweede** Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op **23 september 2021 om 13:00 uur** via TenderNed worden ingediend.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **19 oktober 2021** op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragenronde 4

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen in de **derde** Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op **28 oktober 2021 om 13:00 uur** via TenderNed worden ingediend. De tweede Nota van Inlichtingen wordt **uiterlijk 10 dagen** voor de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen op TenderNed gepubliceerd.

NB. Om technische redenen gelegen bij TenderNed, wordt na de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen de planning op TenderNed aangepast en wordt een rectificatie gepubliceerd, zodat de termijn van vragen indienen voor de tweede Nota van Inlichtingen kan worden opengesteld.

Vragen en opmerkingen die na die datum worden ontvangen, worden niet in de Nota van inlichtingen behandeld, tenzij dat naar het oordeel van de Aanbestedende dienst nodig is voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving.

Indienen van vragen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang

Vragen en verzoeken om nadere inlichtingen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang zoals bedoeld in artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet, kunnen eveneens uitsluitend via TenderNed worden ingediend. In dat geval moet u expliciet aangeven dat de vraag wordt gesteld met een beroep op een gerechtvaardigd economisch belang en gemotiveerd verzoeken om het antwoord op deze vraag of de nadere inlichtingen niet op te nemen in de Nota van inlichtingen.

De Aanbestedende dienst beslist of het verzoek wordt gehonoreerd. Indien de Aanbestedende dienst het verzoek van Inschrijver honoreert, beantwoordt de Aanbestedende dienst de betreffende vraag separaat richting de desbetreffende Inschrijver.

Indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat beantwoording van de vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuishoort in de Nota van Inlichtingen, zal de Aanbestedende dienst de desbetreffende Inschrijver daarvan op de hoogte stellen. De Inschrijver heeft dan de keus de vraag terug te trekken of de Aanbestedende dienst toe te staan de vraag te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Reageert Inschrijver daarop niet tijdig dan zal de Aanbestedende dienst de vraag niet beantwoorden.

2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze Aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de contactpersoon van de Aanbestedende dienst (zie § 2.4) hier direct via de berichtenmodule van TenderNed van op de hoogte te brengen, zodat de Aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig in de procedure kan herstellen. In verband hiermee kunt u tot uiterlijk **13 juli 2021 om 13:00 uur** uw op- of aanmerkingen maken. Indien na Inschrijving blijkt dat deze Aanbestedingsleidraad onvolkomenheden en tegenstrijdigheden bevat en deze niet door de Inschrijver is opgemerkt, kan de Inschrijver zich in zijn Inschrijving, of na uitbrengen ervan, niet meer beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden.

2.7 Wachtkamerregeling

Bij deze aanbesteding is een wachtkamerregeling van toepassing. Dit houdt in dat de Aanbestedende dienst voornemens is om, naast het contracteren van één Opdrachtnemer, met de als tweede geëindigde Inschrijver, een zogenaamde wachtkamerovereenkomst (Bijlage E) af te sluiten, voor de duur van **twalf (12) maanden**. Ook hier geldt, voor iedere gemeente afzonderlijk.

De als tweede geëindigde Inschrijver kan ingezet worden op het moment dat de gecontracteerde Opdrachtnemer niet aan de contractverplichtingen kan voldoen en het contract met betreffende Opdrachtnemer, na een geboden hersteltermijn, wegens wanprestatie ontbonden wordt.

De Aanbestedende dienst kan geen garanties geven dat de Inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten daadwerkelijk ingezet zal worden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om desgewenst een andere keuze te maken na ontbinding van de Overeenkomst.

Inschrijvers die willen meewerken aan een wachtkamerconstructie dienen dit in Bijlage 2 'Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures' bij de Inschrijving aan te geven.

In het geval dat de Inschrijver bij zijn Inschrijving niet mee wenst te werken aan een wachtkamerconstructie, zal de Aanbestedende dienst een wachtkamerovereenkomst sluiten met de eerstvolgende beste Inschrijver, mits deze kan voldoen aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen. Het niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie sluit een Inschrijver niet uit van deelname aan de gunningfase van de Opdracht.

De Inschrijver waarmee uiteindelijk de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten dient, indien de Aanbestedende dienst besluit hiervan gebruik te willen maken, in staat te zijn om uiterlijk binnen vijf (5) maanden na ontbinding van een contract met de gegunde Inschrijver volledig operationeel te zijn.

Let op: De Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten is daaraan gehouden en kan, bij het invoeren van de wachtkamerovereenkomst, niet meer besluiten niet mee te werken.

2.8 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving

2.8.1 Digitaal inschrijven

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (<http://www.tenderned.nl>), waar u een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale Inschrijving aantreft. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/contact>).

De rechtsgeldig ondertekende Inschrijving dient u **uiterlijk 22 november 2021 vóór 10:00 uur** in te dienen bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze via TenderNed te zijn geüpload. Het risico van enige vertraging bij de aanbidding en het daardoor niet in behandeling nemen van de Inschrijving berust bij de Inschrijver.

Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen.

Let op:

De Aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op <http://www.tenderned.nl>. Dit proces kan meerdere dagen duren.

2.8.2 In te dienen documenten

Hieronder volgt een overzicht waarin wordt aangegeven welke documenten u bij uw Inschrijving dient toe te voegen. U maakt hiervoor gebruik van de bij deze Aanbestedingsleidraad toegevoegde Bijlagen. Deze formulieren staan in een Word of Excel document. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast.

In het Invulformulier tarieven, dat is beveiligd, kunt u alleen de gekleurde tekstvelden invullen.

Let op: het Invulformulier tarieven dient u zowel in PDF-format (ondertekend) als in Excelformat aan te bieden.

Van de formulieren mag u niet afwijken. Wanneer u klaar bent met invullen, kunt u de documenten opslaan en bij uw Inschrijving voegen. U levert alle gevraagde documenten als een **apart** document

aan en geeft deze documenten de volgende naam: **nr – naam document – naam Inschrijver**. U houdt de nummering aan uit onderstaande tabel.

Nr.	Document	In te dienen bij de Inschrijving	In te dienen binnen 7 Werkdagen na verzoek Aanbestedende dienst (zie § 3.9.1)	Zie paragraaf
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	X		3.2/3.2.1
2	Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures	X		2.9.3
3	Invulformulieren tarieven: - 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum; - 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren; - 3C Invulformulier tarieven Inschrijfsom Hilversum en Gooise Meren.	X		4.5.1 4.6.1 5.2.1
4	Antwoordformulier Gunningscriteria	X		4.6.2
5	Invulformulier referenties	X		3.4.2
6	Invulformulier verklaring onderaanneming	indien van toepassing		3.6.3
7	Invulformulier holdingverklaring, inclusief organogram	indien onderdeel van een holding		3.8
8	Gedragsverklaring Aanbesteden	X	X als bij de inschrijving een bewijs aanvraag is ingediend	3.2.2 3.9.1 punt 5
9	Uittreksel handelsregister (Kamer van Koophandel) en, indien van toepassing, een toereikende volmacht	X		2.8.3 3.4.3
10	Verklaring belastingdienst	X	X als bij de inschrijving een bewijs aanvraag is ingediend	3.2.3 3.9.1 punt 6
11	Vendor Bruto Prijslijst(en) en aanbiedingsbrief	X		3.10
12	Eventuele additionele informatie; ter informatie, niet ter beoordeling	keuze Inschrijver		--

	Kopie lopende polis(sen) van verzekering		X	3.4.1 3.9.1 punt 1
	Jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren		X	3.4.1 3.9.1 punt 2
	Laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf		X	3.4.1 3.9.1 punt 3
	Bewijsmiddelen m.b.t. kwaliteitsborging De bewijsmiddelen met betrekking tot kwaliteitsborging		X	3.9.1 punt 4

Let op: indien u in Combinatie of met een beroep op derden inschrijft, dienen ook van hen verschillende stukken te worden ingediend. Kijk hiervoor resp. in § 3.6.2 en § 3.7.

2.8.3 Ondertekening

Bevoegdheid

Alle documenten moeten rechtsgeldig worden ondertekend door één of meer daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s). Dat houdt in dat de persoon of personen die de documenten ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de onderneming. Dat zijn in ieder geval de bestuurders. Is in het handelsregister opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dan moet de Inschrijving door die personen gezamenlijk ondertekend worden.

Gevolmachtigden mogen het document ook ondertekenen. Deze volmacht moet door de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen) zijn ondertekend. Denk daarbij ook aan eventuele beperkingen (bijvoorbeeld beperkingen uitgedrukt in geld of in gezamenlijke bevoegdheid) van de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen), zoals geregeld in de statuten van de onderneming, en/of zoals blijkt uit het handelsregister. De volmacht moet zijn bijgesloten bij de Inschrijving.

In geval van Inschrijving door een Combinatie ondertekenen alle deelnemers aan de Combinatie de Inschrijving.

Wijze van ondertekening

Het ondertekenen kan

- door het document eerst te printen, dan op papier te ondertekenen en vervolgens een ingescande versie als pdf-bestand in te dienen*, of
- door middel van een gekwalificeerde elektronische handtekening die voldoet aan beveiligingsniveau IV (PKI-overheid-certificaat).

*Op het moment dat gebruik wordt gemaakt van een gescande versie van het originele document met een 'natte handtekening', moet de Inschrijver, indien de Aanbestedende dienst hier om verzoekt, binnen 7 Werkdagen het originele document voorzien van de originele natte handtekening aan de Aanbestedende dienst overleggen.

Vaststellen bevoegdheid

De Opdrachtgever stelt de bevoegdheid vast met een kopie van de Inschrijving in het handelsregister, dan wel met een volmacht die bij de Inschrijving is verstrekt door degene die daartoe conform het handelsregister is bevoegd.

Uitsluiting

Het niet rechtsgeldig ondertekenen van de documenten of het niet bijvoegen van de hier genoemde bijlagen betekent dat uw Inschrijving wordt uitgesloten van deze aanbesteding, met inachtneming van het bepaalde in § 2.8.8.

2.8.4 Algemene Eisen aan de Inschrijving

1. De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
2. De Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
3. Een Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet en daarmee ongeldig.
4. Inschrijvingen dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of Bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of bij derden of van algemeen bekende marktinformatie, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijving uitsluiten van de procedure.
5. Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te zijn. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de Inschrijving kleven. Inschrijvingen onder voorwaarden zijn ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
6. U dient gebruik te maken van de door de Aanbestedende dienst digitaal als Bijlage bijgeleverde invulformulieren. Het is niet toegestaan om de tekst van deze invulformulieren te wijzigen. Bij het nummeren van de formulieren en het gebruik van de invulformulieren dient u de aanwijzingen op te volgen zoals aangegeven in § 2.8.2 (In te dienen documenten) van deze Aanbestedingsleidraad.
7. U dient reëel en transparant in te schrijven. Een prijs van nul euro of negatieve prijzen wordt/worden niet geacht reëel en transparant te zijn.
8. Er mag niet met symbolische prijzen worden ingeschreven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van de Aanbestedingsleidraad/het programma van Eisen.
9. U mag geen gebruik maken van "price-dumping" (abnormaal lage prijsaanbieding).
10. U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).
11. U dient de all-in tarieven in het tarievenbladen op te geven (Bijlage 3A, 3B en 3C). U dient bij de te offrenen tarieven rekening te houden met de totale contractperiode (dus inclusief de optie jaren).

2.8.5 Gestanddoening

Uw Inschrijving is minimaal ~~4 maanden~~ **3 maanden** na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen geldig en heeft tijdens deze periode het karakter van een onherroepelijk aanbod. Het noemen van een kortere gestanddoeningstermijn in de Inschrijving, maakt de Inschrijving ongeldig. De Inschrijving zal dan worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien er een kort geding tegen de voorlopige gunningsbeslissing wordt aangespannen (zie § 2.10.4) dient de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval tot twee weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding te duren.

2.8.6 Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden

Als uitgangspunt voor de Inschrijving dienen naast de Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota(s) van Inlichtingen, de concept Overeenkomst en de GIBIT 2020, die als Bijlagen B en C bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd.

Indien u bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de concept Overeenkomst en/of de GIBIT 2020, dan moeten deze uiterlijk op **13 juli 2021 om 13:00 uur** door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van GIBIT 2020 als bijlage van de Nota van Inlichtingen **ronde 2** op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst en de GIBIT 2020.

2.8.7 Verwerkersovereenkomst (voor iedere gemeente afzonderlijk)

Bij de onderhavige Opdracht zullen door Opdrachtnemer persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkt. Voor het regelen van de verhouding tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever (resp. verwerker en verantwoordelijke in de zin van de AVG) is per gemeente een aparte overeenkomst nodig, een zogenaamde Verwerkersovereenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad (zie Bijlage F). De Verwerkersovereenkomst dient tezamen met de Overeenkomst ondertekend te worden.

Indien Inschrijver bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van de concept verwerkersovereenkomst dan moeten deze uiterlijk op **13 juli 2021 om 13:00 uur** door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen **ronde 2** met de definitieve concept Verwerkersovereenkomst op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de verwerkersovereenkomst.

2.8.8 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en de juistheid van de) gegevens, zoals die door Inschrijver zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om wat in de Aanbestedingsleidraad wordt gevraagd, zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na het tijdstip van de aanbesteding niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan.

In uitzonderlijke gevallen kan de Aanbestedende dienst een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een Inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige precisering behoeft, of wanneer het zuiver formele, voor de beoordeling van de Inschrijving niet beslissende onregelmatigheden betreft, een en ander ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst kan in dat geval verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de Aanbestedende dienst een duidelijker beeld krijgt van wat is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking of herstel van een kennelijke fout, dient de Inschrijver uiterlijk binnen de in het verzoek genoemde (korte) termijn de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

2.9 Voorwaarden aanbesteding

2.9.1 Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

1. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.
2. Kenmerkend voor een aanbesteding is dat er geen prijsonderhandelingen worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat u met het indienen van deze Inschrijving slechts deze gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
3. Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van de Aanbestedende dienst.
4. U zult zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken. In het bijzonder zult u:
 - de Aanbestedende dienst niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht;
 - geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Aanbestedende dienst uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
5. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de aanbidding van de Inschrijving als op de dag van de gunning voldoen aan de Eisen die in de Aanbestedingsleidraad, inclusief de bijlagen zijn vermeld, behoudens uitvoeringseisen waar pas op het moment dat de Overeenkomst ingaat aan voldaan moet worden.
6. De Aanbestedende dienst zal, behoudens wettelijke verplichtingen, het vertrouwelijke karakter van de door u verstrekte informatie en documentatie respecteren en deze zonder uw toestemming niet met derden delen. Alle door u gegeven informatie mag door de Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.
7. Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding wordt verstrekt is vertrouwelijk. U zult geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. U erkent dat de relatie met de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. U zult het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. U legt de verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid ook op aan

door u in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. U zult ervoor zorgdragen, dat alleen die personen kennis van de documentatie en informatie krijgen voor wie dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen. De Aanbestedende dienst heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Aanbestedende dienst.

2.9.2 Voorkennis en belangenverstrengeling

De Aanbestedende dienst sluit aan bij de richtlijnen van Rijkswaterstaat ter voorkoming van voorkennis en belangenverstrengeling, zoals opgenomen in de nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007. Deze is bijgevoegd als Bijlage G bij deze aanbesteding.

2.9.3 Instemming voorwaarden aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met de toepasselijkheid en alle bepalingen van deze aanbestedingsprocedure, deze Aanbestedingsleidraad en alle hierbij behorende stukken.

Als Bijlage 2 bij dit document zit een 'Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures'. Inschrijver dient deze volledig met 'ja' ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage bij de Inschrijving te voegen, met als naam '2 – Conformiteitenlijst en akkoordverklaring - naam Inschrijver'.

Indien de Inschrijving

- niet voldoet aan één of meerdere van de gestelde Eisen, of
- indien de conformiteitenlijst niet volledig met 'ja' is ingevuld en/of niet rechtsgeldig is ondertekend, of niet onvoorwaardelijk is (zie hiervoor § 2.8.4 onder 5), of
- indien de conformiteitenlijst niet bij de Inschrijving is gevoegd, of
- indien anderszins uit de Inschrijving - bijvoorbeeld uit de uitwerking van de Gunningscriteria uit § 4.6 - kan worden opgemaakt dat niet volledig wordt voldaan aan alle Eisen,

wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

2.9.4 Kostenvergoeding

Door de Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere aanbestedingsprocedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst, tenzij daartoe aanleiding is op grond en volgens de voorwaarden van de Handreiking Tenderkostenvergoeding (oktober 2018), een en ander ter bepaling van de Aanbestedende dienst.

2.9.5 Voorbehouden

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in ieder geval (geen limitatieve opsomming):

- tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst voor haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de Opdracht niet te gunnen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- om Inschrijvingen die niet voldoen aan de door de Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden uit te sluiten;
- de beoordelingsprocedure voor een Inschrijver te beëindigen indien gedurende de aanbestedingsprocedure over een Inschrijver nadelige informatie bekend wordt.

2.10 Na de Inschrijving

2.10.1 Algemene uitgangspunten

1. Tijdens de periode van beoordeling zal de Aanbestedende dienst geen enkele informatie verstrekken aan Inschrijvers over de stand van zaken.
2. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de Aanbestedende dienst en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door de Aanbestedende dienst genomen besluit inzake deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is in § 2.10.3 onder 'uitsluiting en bezwaar' en § 2.10.4 en van dit hoofdstuk, binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit door de Aanbestedende dienst, te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van één maand is een contractuele vervaltijd. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit waarover hij meent een geschil te hebben, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het indienen van een geschil heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding (behoudens het gestelde in § 2.10.3 (uitsluiting en bezwaar) en § 2.10.4) in te stellen.
3. De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het gunningsbesluit of de Opdracht onrechtmatig is, of de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door de Opdrachtnemer geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.

2.10.2 Opening kluis

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen voor de in § 2.8.1 genoemde datum en tijdstip in. De Inschrijvingen komen terecht in de digitale kluis op TenderNed. Na de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijvingen wordt de digitale kluis geopend en begint de beoordeling. De procedure na de Inschrijving kent de volgende stappen:

1. Beoordeling Inschrijvingen (§ 2.10.3).
2. Verzenden gunningsbeslissing (§ 2.10.4) en opvragen en aanleveren bewijsstukken (§ 3.9.1).
3. Houden verificatiegesprek (§ 2.10.5).
4. Definitief gunnen en ondertekenen contract.

2.10.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de ingediende Inschrijvingen verloopt als volgt:

Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze Aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, met inachtneming van het bepaalde in § 2.8.8.

Geldig betekent dat, daar waar gevraagd, de stukken rechtsgeldig zijn ondertekend overeenkomstig het bepaalde in § 2.8.3 en voldoen aan de gestelde Eisen. Niet rechtsgeldige ondertekening en/of het niet voldoen aan de gestelde Eisen betekent dat de Inschrijving wordt uitgesloten.

Stap 2 Beoordeling uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, en de Geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of is/zijn één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing, dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

Stap 3 Beoordeling voldoen aan Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures

In deze stap wordt aan de hand van de door de Inschrijver ingevulde en ondertekende Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures (Bijlage 2) beoordeeld of de Inschrijver en de Inschrijving onvoorwaardelijk aan alle Eisen voldoen. Indien aan één van de Eisen niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Een voorbehoud op een Eis wordt beschouwd als het niet voldoen aan de Eis en ook dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Voor opmerkingen en/of vragen dienen Inschrijvers de vragenronde te gebruiken.

Uitsluiting en bezwaar

Indien de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname, deelt Aanbestedende dienst dit schriftelijk aan de betrokken Inschrijver mee. Indien de Inschrijver het niet met de uitsluiting eens is, heeft hij, binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, de gelegenheid om dit voor te leggen aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van 10 dagen is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het aanhangig maken daarvan heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding.

Stap 4 Beoordeling op de Gunningscriteria

Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op de Gunningscriteria (§ 4.6). Gunning zal geschieden aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving die door de Aanbestedende dienst wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, overeenkomstig wat is beschreven in hoofdstuk 5.

2.10.4 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn

Gunningsbeslissing en standstill-termijn

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstill-termijn van 20 kalenderdagen in. Afgewezen Inschrijvers kunnen dan nadere informatie vragen en iedere Inschrijver, die het niet eens is met de gunningsbeslissing, kan binnen de genoemde termijn van 20 dagen een kort geding starten. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de betreffende Inschrijver verzocht de Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het starten van een kort geding.

Vervaltermijn

De 20 dagentermijn is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing – waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en hij al zijn rechten ter zake deze aanbesteding heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding, in te stellen.

Eventuele verzoeken om een nadere (mondelinge) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervaltermijn niet op.

Na de standstill-termijn

Na de periode van 20 dagen, indien geen kort geding aanhangig is, zal de Opdracht in beginsel definitief aan de winnende Inschrijver worden gegund en zal met hem een Overeenkomst worden gesloten.

Indien binnen genoemde vervaltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten, dan wel om, bij een voor de Aanbestedende dienst gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien de Aanbestedende dienst de Inschrijver(s) die in de gunningsbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dient(dienen) deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

2.10.5 Verificatiegesprek

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek op de locatie van Aanbestedende dienst (afhankelijk van de ontwikkelingen omtrent COVID-19). Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt opgenomen als Bijlage in de Overeenkomst. Let op: mogelijk wordt dit gesprek opgenomen t.b.v. de verslaglegging.

Blijkt tijdens dit verificatiegesprek dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan valt de betrokken Inschrijver alsnog af. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen. Ook wordt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek gehouden, als hierboven beschreven.

3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

3.1 Algemeen

Om te beoordelen of uw onderneming in staat is om de onderhavige Opdracht(en) uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw onderneming om de onderhavige Opdracht(en) te kunnen uitvoeren.

3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie zij Opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert de Aanbestedende dienst het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld moet worden door partijen die in aanmerking willen komen voor gunning van een Opdracht (zie Bijlage 1).

3.2.1 Invullen UEA

Het UEA is een door de Inschrijver in te vullen eigen verklaring waarmee hij verklaart in welke hoedanigheid hij deelneemt (zelfstandig, als hoofdaannemer, als combinant, of als onderaannemer) en waarmee hij informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zijn financiële en economische draagkracht en andere Geschiktheidseisen.

Het UEA is bijgevoegd als interactief PDF-formulier bij deze Aanbestedingsleidraad en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

Deel I	Informatie over de Aanbestedingsprocedure		Dit is reeds door de Aanbestedende dienst ingevuld.
Deel II	Gegevens over de Ondernemer		Hieronder wordt in aparte kolommen vermeld wat u in de onderdelen IIA t/m IID moet invullen.
	Deel IIA	Algemene gegevens Wijze van deelneming	Hier vult u het volgende in: - algemene gegevens over uw onderneming - of u deelneemt in Combinatie (zie hierover § 3.6.2 van deze Aanbestedingsleidraad)
	Deel IIB	Vertegenwoordiging	Hier vult u informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming in, als deze afwijkt van de gegevens in het KvK register.
	Deel IIC	Derden	Hier vult u in of u een beroep doet op de draagkracht van derden (zie hierover § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad).
	Deel IID	Onderaanneming	Hier vult u in of u gebruik maakt van onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht (zie hierover § 3.6.3 van deze Aanbestedingsleidraad).
Deel III	Uitsluitingsgronden		Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet, zoals genoemd in § 3.3 van deze Aanbestedingsleidraad

		(en zoals door Aanbestedende dienst aangevinkt in het UEA).
Deel IV	Selectiecriteria	Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen zoals genoemd in § 3.4 van deze Aanbestedingsleidraad.
Deel V	Beperking van het aantal gekwalificeerde Gegadigden	Hier hoeft u niets in te vullen.
Deel VI	Slotverklaringen	Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.

De PDF dient ingevuld te worden met Acrobat Reader.

Door invulling van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe indien op hem een uitsluitingsgrond van toepassing is. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende dienst de maatregelen toereikend acht, wordt de Inschrijver niet uitgesloten.

Let op: In het interactieve UEA zijn de 'positieve antwoorden' voor u al standaard aangevinkt. Als in uw geval een of meer van de uitsluitingsgronden wel van toepassing is, dan moet u dit aanpassen. Het blijft uw verantwoordelijkheid om het UEA juist in te vullen. Een onjuist antwoord kan tot uitsluiting leiden, controleer dit dus goed.

Indien Inschrijver voor Geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, wordt u verwezen naar § 3.6.2 en § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad.

De Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij de Inschrijving met als naam '1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument - naam Inschrijver'.

Inschrijvers worden van de procedure uitgesloten indien zij geen UEA hebben ingediend.

3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht. Justis verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

Inschrijver dient als bewijsstuk bij zijn UEA, een geldige GVA, in te leveren en aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '8 - Gedragsverklaring Aanbesteden - naam Inschrijver'.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een GVA in te dienen.

U kunt de GVA aanvragen bij het Ministerie van Justitie.

Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

De GVA mag, ten tijde van het indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee jaar. Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze

verklaring bijgevoegd. Uiterlijk binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst dient in dat geval de definitieve GVA te kunnen worden overlegd. Indien de GVA niet of niet tijdig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

3.2.3 Verklaring belastingdienst

Bij de Inschrijving dient Inschrijver een verklaring van de belastingdienst in te dienen, met als naam '10 - Verklaring belastingdienst - naam Inschrijver', waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen, die op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal 2 weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst dient in dat geval de definitieve verklaring van de belastingdienst te kunnen worden overlegd. Indien de verklaring van de belastingdienst niet of niet tijdig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

Tip: indien u bij het aanvragen van de verklaring van de belastingdienst een ja aankruist bij de vraag "Wilt u iedere 3 maanden een actuele verklaring ontvangen", dan beschikt u altijd over een actuele versie.

3.3 Uitsluitingsgronden

3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft de Inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden. De onderdelen **A en B** van Deel III dienen door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst acht het relevant en proportioneel om de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding;
- Niet voldaan aan verplichting tot belastingbetaling of betaling sociale premies.

Onderdeel **C** van Deel III van het UEA dient door de Inschrijver te worden beantwoord.

3.3.3 Uitsluiting

Is op de Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien de Aanbestedende dienst dit toereikend acht, niet uitgesloten.

3.4 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende Geschiktheidseisen. Voldoet de Inschrijver niet aan één of meer Geschiktheidseisen, dan wordt zijn Inschrijving uitgesloten van verdere deelname.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst contracteert alleen Opdrachtnemers die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door de Aanbestedende dienst gestelde condities uit te voeren. Dit betekent dat de volgende Geschiktheidseisen van toepassing zijn:

- Inschrijver mag over geen van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen.
- Inschrijver is in staat om de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren.
- Inschrijver is niet bekend met lopende claims (die van invloed zouden kunnen zijn op de stabiliteit van de onderneming qua economische en financiële draagkracht).
- Inschrijver is niet bekend met investeringen – die gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – die zijn onderneming in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.
- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of in een voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

De Aanbestedende dienst kan na gunning, maar vóór definitieve gunning, de financiële gegevens toetsen door middel van controle van de jaarstukken over de desbetreffende jaren. De Inschrijver gaat er mee akkoord dat de aan te leveren gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht desgewenst op verzoek van de Aanbestedende dienst door een (extern) bureau worden getoetst.

Verzekering

Inschrijver dient marktconform en adequaat verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid. Van belang voor de Aanbestedende dienst zijn hierbij het maximum verzekerd bedrag en het niet uitsluiten van de van toepassing zijnde voorwaarden (in ieder geval: Overeenkomst met daarbij de GIBIT 2020).

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf dagtekening van de mededeling) een kopie van de lopende polis van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegd te worden, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheid. De Aanbestedende dienst attendeert Inschrijver op artikel 13.3 en 13.4 en artikel 14 van GIBIT 2020.

Het is niet noodzakelijk dat een combinant als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient referenties te overleggen waarmee hij aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren. Indien geen referenties worden ingediend waaruit de gevraagde deskundigheid en ervaring blijkt of referenties worden overlegd die niet voldoen aan de hieronder gestelde minimumeisen, dan zal de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

U dient de kerncompetenties in het licht van de aanbesteding en de gevraagde dienstverlening te lezen. De Aanbestedende dienst heeft wil een nieuwe VDI, VSI omgeving inclusief Back-up aan te schaffen en laten implementeren. U dient dit te kunnen: ontwerpen qua gebruikseisen, te leveren en te implementeren. Het kan zo zijn dat Aanbestedende dienst u vraagt een extra “VDI node” te leveren en te plaatsen (implementeren) in de omgeving. U dient deze dan natuurlijk ook werkend in de door u geleverde omgeving op te leveren. Het kan zijn dat Aanbestedende dienst u verzoekt het beheer uit te voeren op (of een deel van) de VDI, VSI of Back-up Oplossing. Dit waar het gaat om: het patchen en of updaten/upgraden van de firmware op de hardware, of de Hypervisor of het bijbehorend beheercomponent.

De Aanbestedende dienst komt in dit licht tot de volgende drie kerncompetenties:

Kerncompetentie 1 “Levering Hyper Converged infrastructuur”

Uit de referentie blijkt dat de Inschrijver zowel hyper-converged alsmede Back-up infrastructuren kan leveren en installeren, met een ontworpen en afgesproken prestatie van A-merk Vendoren in de Nederlandse markt voor het gebruik van VDI en VSI omgevingen op basis van producten van Vendoren als: Microsoft en VMWare en Citrix. Hierbij geldt aanvullend dat u aantoont dat de initiële leveringsomvang minimaal € 500.000,- (exclusief BTW) bedraagt bij de opgegeven referent.

Kerncompetentie 2 “Migraties van omgevingen”

Uit de referentie blijkt dat de Inschrijver zowel hyper-converged alsmede Back-up infrastructuren van A-merk Vendoren in de Nederlandse markt kan Implementeren en Migreren conform afgesproken Eisen voor een VDI en VSI Oplossing. Inschrijven toont hierbij aan dat deze de benodigde Microsoft en of VMware en of Citrix Componenten kan installeren, configureren en waar nodig Migreren. Hierbij geldt aanvullend dat Inschrijver aantoont een VDI Oplossing te hebben gemigreerd naar en een andere Virtualisatie techniek en gelijktijdig de onderliggende infrastructuur heeft vervangen bij een organisatie met een minimale omvang van 600 VM's.

Kerncompetentie 3 “Levering beheerdiensten”

Uit de referentie blijkt dat de Inschrijver zowel hyper-converged alsmede Back-up infrastructuren van A-merk Vendoren in de Nederlandse markt kan beheren conform een SLA. Inschrijver toont hierbij aan dat hij de benodigde Microsoft en VMware en of Citrix en Back-up Componenten kan beheren.

De Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver beschikt over de voor deze aanbesteding relevante kerncompetenties. De referenties moeten een Opdracht betreffen die in de afgelopen drie jaar is uitgevoerd (te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen).

Een referentie kan ook voor meerdere kerncompetenties overlegd worden. Indien Inschrijver met één referentie kan aantonen over meerdere gevraagde kerncompetenties te beschikken volstaat het eenmalig invullen van het invulformulier (Bijlage 5). Inschrijver dient dan wel helder aan te geven dat de referentie meerdere kerncompetenties betreft.

De Inschrijver dient het format van Bijlage 5 te hanteren voor het indienen van de referenties. Uit die toelichting moet blijken dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde dienstverlening en/of levering. De referenties voegt u toe aan uw Inschrijving, met als naam '5 - Invulformulier referenties - naam Inschrijver'. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven referentie(s) navraag te doen bij de referent. Eventueel verkeerd (of niet) opgegeven (contact)gegevens van de referent zijn voor uw rekening en risico.

Een referentie mag **niet** afkomstig zijn van de eigen organisatie, een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.

Indien de Inschrijver meerdere referenties indient per kerncompetenties worden deze niet bekeken. De eerste in Bijlage 5 genoemde referentie wordt beschouwd als de enige referentie die is ingediend voor die betreffende kerncompetentie.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- en handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

De Inschrijver dient bij de Inschrijving een uittreksel van de Kamer van Koophandel (of vergelijkbaar register in het land van vestiging) in te dienen, met als naam '9 - Uittreksel handelsregister - naam Inschrijver', dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register, dient tevens een (kopie van de) daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd. Zie over ondertekening ook § 2.8.3.

3.4.4 Kwaliteitsborging

De volgende Geschiktheidseisen aangaande kwaliteitsborging worden aan de Aanbestedende dienst vastgesteld.

De volgende certificaten zijn noodzakelijk:

- Opdrachtgever vindt het kwalitatief goed uitvoeren van dienstverlening erg belangrijk en verzoekt daarom om een ISO 9001 certificering aangaande kwaliteitsborging of gelijkwaardig certificaat;
- Opdrachtgever hecht een groot belang aan security en verzoekt daarom om een ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat;
- U heeft een "partner certificaat" of gelijkwaardig document, waarin in ieder geval helder is dat u een geautoriseerd partner bent voor de in de aanbidding genoemde hardware en daaraan gekoppelde software. Daarnaast dient er aan gegeven te worden wat de geldigheidsduur is van genoemd document.

(Voor "gelijkwaardig" geldt dat de Inschrijver in het UEA dient te vermelden wat het dan betreft.)

De Inschrijver verklaart door het invullen van deel IV van het UEA (Bijlage 1), dat aan deze Eis is voldaan. De Aanbestedende dienst vraagt na voorlopige gunning om het bewijsmiddel.

3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

De Aanbestedende dienst kan voorwaarden aan de uitvoering van het contract verbinden, de zogenaamde uitvoeringsvoorwaarden. In deze aanbesteding is gekozen voor de volgende bijzondere uitvoeringsvoorwaarde:

3.5.1 Social return

Inspanningsverplichting

De Aanbestedende dienst heeft gekozen om in deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Concreet betekent dit dat de Aanbestedende dienst aan de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting oplegt om Social Return activiteiten te ontplooiën bij deze Opdracht. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Aanbestedende dienst door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

De Inschrijver verplicht zich daarbij om bij gunning een inspanning te leveren ter waarde van **5%** van de gefactureerde Opdrachtsom voor de inzet van Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen voor de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een “relatieve inspanningswaarde”. Om tot een transparante waardebepaling van deze “inspanningswaarde” te komen hanteert de Aanbestedende dienst daarvoor een zogenaamde “bouwblokkenmethode”. Dit heeft als voordeel dat uit meerdere manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is.

De Aanbestedende dienst adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De methode wordt in Bijlage D verder uiteengezet.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Conformiteitenlijst en Akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures, dat hij – na definitieve gunning – zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van Social Return, zoals hierboven en in Bijlage D weergegeven.

3.6 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen

3.6.1 Eén Inschrijving

Een onderneming kan slechts éénmaal een Inschrijving indienen:

- als zelfstandig Inschrijver;
- als lid van een Combinatie (§ 3.6.2);
- als derde waar een beroep op wordt gedaan (§ 3.7);
- vanuit een holding (§ 3.8).

Indien een onderneming meerdere malen een Inschrijving indient, worden alle Inschrijvingen van en met deze onderneming (of van de Combinatie waarvan deze onderneming onderdeel is) uitgesloten.

Een derde waarop een beroep wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen. Wanneer een Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft, kan deze zijn onderneming niet ter beschikking stellen (als onderaannemer of derde) ten behoeve van een andere Inschrijver.

Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen elk een Inschrijving doen indien er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die in strijd zijn met het Mededingingsrecht. De betreffende ondernemingen tonen op verzoek van de Aanbestedende dienst aan dat de mededinging niet wordt beperkt. Indien ondernemingen die behoren tot dezelfde groep elk een Inschrijving doen en deze Inschrijving in strijd blijkt te zijn met het Mededingingsrecht en/of er

sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen waardoor de mededinging wordt beperkt, worden alle uitgebrachte Inschrijvingen van alle ondernemingen die behoren tot dezelfde groep, hetzij zelfstandig of als deelnemer in Combinatie, terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding.

3.6.2 Combinatie

Indien u als Combinatie inschrijft, is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien u als Combinatie inschrijft, dient u de vraag in deel II onderdeel A van het UEA (pg. 3: Neemt de Ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?) met “Ja” te beantwoorden en **dient ieder lid van de Combinatie afzonderlijk een UEA in te vullen en te ondertekenen. De UEA's van alle combinanten moeten bij de Inschrijving worden ingediend.** Indien van één of meer combinanten een UEA ontbreekt, wordt de Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Zorg ervoor dat er afstemming is bij het invullen van de UEA's, zodat de informatie (bv. over de rolverdeling) consistent is.

Bewijsmiddelen

Alle combinanten moeten ook alle bewijsstukken indienen waarmee de Aanbestedende dienst de juistheid van de verstrekte inlichtingen kan nagaan. Dat betekent dat bij de Inschrijving van iedere combinant een GVA (zie § 3.2.2 van deze Aanbestedingsleidraad) moet worden ingediend en ná de Inschrijving van iedere combinant de bewijsstukken uit § 3.9.1 van deze Aanbestedingsleidraad.

Rolverdeling combinanten

In het UEA moet worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt/penvoerder is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en wat de rol van de Ondernemer is binnen de Combinatie. Die rolverdeling moet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk worden gehanteerd. De contactpersoon die aanspreekpunt is dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en de Combinatie rechtsgeldig te kunnen vertegenwoordigen. De Aanbestedende dienst kan indien hij dat wenst de daartoe strekkende volmacht(-en) opvragen.

Het is toegestaan dat de referenties van de verschillende partijen van een Combinatie bij elkaar worden opgeteld.

Aansprakelijkheid

Alle combinanten zijn gezamenlijk én hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

Ontbinding Combinatie

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het/de geleverde product/dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening alsmede het voldoen aan de Aanbestedingswet zijn hierbij uitgangspunt.

Onderaanneming, derden en holding bij combinanten

Indien een (of meer) combinant(en) gebruik maakt(/maken) van onderaanneming is paragraaf (§ 3.6.3) van de Aanbestedingsleidraad van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) een beroep doet(/doen) op een derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, is § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) onderdeel is(/zijn) van een holding, is § 3.8 deze Aanbestedingsleidraad van belang.

3.6.3 Onderaanneming

Indien u bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemer(s) is deze paragraaf van belang.

UEA

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers (maar waarop de Inschrijver geen beroep doet ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen) dient Inschrijver dit in deel II onderdeel D van het UEA aan te geven. Tevens dient te worden aangegeven welke onderaannemer(s) worden ingezet.

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen, zie dan § 3.7 Beroep op derde(n)).

Verklaring onderaanneming

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer en diens capaciteit. Inschrijver voegt, hiervoor een ingevuld en ondertekend Invulformulier verklaring onderaanneming (Bijlage 6) toe bij de Inschrijving, met als naam '6 - Invulformulier verklaring onderaanneming – naam Inschrijver'. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Indien uw bedrijf geen gebruik maakt van een onderaannemer, hoeft u Bijlage 6 niet in te vullen en toe te voegen.

Vervanging onderaannemer tijdens contractperiode

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Opdrachtnemer mag tijdens de contractperiode slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de Aanbestedende dienst. De dan in te schakelen onderaannemer dient in dat geval voor het deel van de Opdracht dat hij in onderaanneming uitvoert te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Eisen en er mogen geen uitsluitingsgronden, als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet, op de onderaannemer van toepassing zijn. De hoofdaannemer dient, bij het verzoek aan de Aanbestedende dienst om de onderaannemer te mogen vervangen, een UEA van de dan in te schakelen onderaannemer te overleggen.

De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van de Opdracht oplevert of kan opleveren.

3.7 Beroep op derde(n)

Een Inschrijver kan zich, om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen bij deze aanbestedingsprocedure, ook beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid *en/of het bezit van certificaten* van derde(n) het laatste zoals genoemd onder § 3.4.4 Kwaliteitsborging. Een voorwaarde bij het beroep op de derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij kan beschikken over en gebruik zal maken van de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van die ander.

UEA

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een derde(n) om te voldoen aan bepaalde Geschiktheidseisen, dient hij dit aan te geven in deel II onderdeel C van het UEA. **Inschrijver dient bij zijn Inschrijving ook een UEA te verstrekken van de derde(n), ingevuld en ondertekend, door (elke) derde waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan een Geschiktheidseis.** Indien de Inschrijver geen UEA van de derde(n) indient, wordt zijn Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter-, moeder-, of zustervennootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Indien de Inschrijver een beroep doet op derde(n) voor de gestelde financiële en economische draagkracht, zijn Inschrijver en de derde(n) op wie hij een beroep doet hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de onderhavige Opdracht.

Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen van derden

De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die zich bij de uitvoering van de Opdracht voor een of meer Geschiktheidseis(en) beroepen op een of meer derde(n):

- a. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in de artikel 2.86 Aanbestedingswet (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
- b. op wie geen van de volgende facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet en § 3.3.2 van deze Aanbestedingsleidraad) van toepassing is:
 - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
 - Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
 - Ernstige beroepsfout;
 - Vervalsing van de mededinging;
 - Belangenconflict;
 - Betrokken bij de voorbereiding;
 - Onrechtmatige beïnvloeding;
 - Niet voldaan aan verplichting tot belastingbetaling of betaling sociale premies.

en, indien de Inschrijver een beroep doet op de financiële middelen en economische draagkracht van derden:

- c. die voldoet(voldoen) aan de door de Aanbestedende dienst gestelde Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

Vervanging derde(n)

Indien op de derde(n) op wie de Inschrijver een beroep doet ten aanzien van één of meer Geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond als bedoeld in de artikelen 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is vervangt de Inschrijver deze derde(n).

De vervanging van een derde kan slechts tweemaal plaatsvinden, binnen een week, nadat bekend is geworden dat op de derde een uitsluitingsgrond van toepassing is.

3.8 Holding of moedermaatschappij

Geen onderdeel holding

Indien uw bedrijf geen onderdeel uitmaakt van een holding, hoeft u Bijlage 7 niet in te vullen of toe te voegen.

Onderdeel holding

Indien de Inschrijver onderdeel is van een holding dient Bijlage 7, met als naam '7 - Invulformulier holdingverklaring – naam Inschrijver' te worden ingediend bij de Inschrijving. Er zijn dan twee mogelijkheden:

1. de dochteronderneming of werkmaatschappij maakt gebruik van de holding (zie hieronder punt 1),
2. er wordt geen gebruik gemaakt van de holding (zie hieronder punt 2).

In beide gevallen dient Bijlage 7 te worden ingevuld en dient bij de Inschrijving **een organogram** te worden gevoegd.

1. Gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij gebruik maakt van de holding, dient in Bijlage 7 te worden opgenomen dat de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden. Kruis dan optie 2 aan in Bijlage 7 in en laat ondertekenen door de holding. Indien de Inschrijver Bijlage 7 niet indient, dan kan zijn Inschrijving worden uitgesloten van deelname aan de aanbesteding.

NB een 403-verklaring van de holding of moedermaatschappij wordt niet geaccepteerd door de Aanbestedende dienst.

Geconsolideerde jaarrekening

Indien uw bedrijf onderdeel uitmaakt van een holding en gebruik maakt van een geconsolideerde jaarrekening, dan dient de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden.

In te leveren documenten:

- organogram
- Bijlage 7, optie 2 aangekruist en ondertekend door de holding

2. Geen gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt en zelfstandig voldoet aan alle aan de Inschrijving gestelde Eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren door optie 1 in Bijlage 7 aan te kruisen, deze Bijlage rechtsgeldig te ondertekenen en deze toe te voegen aan de Inschrijving. Indien de Inschrijver Bijlage 7 niet of niet geheel indient, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten de Inschrijving uit te sluiten.

In te leveren documenten:

- organogram
- Bijlage 7, optie 1 aangekruist en rechtsgeldig ondertekend

3.9 Verificatie gegevens UEA

De Aanbestedende dienst kan van de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken, de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

Ter uitvoering van het integriteitsbeleid kan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, op zijn integriteit worden gescreend. De uitkomst van de screening kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de Overeenkomst worden opgenomen.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van de screening en

de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen.

3.9.1 Bewijsstukken

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, dient binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. Bewijs van verzekering

Een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de door de Aanbestedende dienst gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde verzekering(en);

2. Jaarstukken

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

3. Accountantsverklaring

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

4. Bewijsmiddelen m.b.t. kwaliteitsborging

De bewijsmiddelen met betrekking tot kwaliteitsborging zoals gevraagd in § 3.4.4 Kwaliteitsborging. Let op: certificaten dienen geldig te zijn.

5. De definitieve Gedragsverklaring Aanbesteden indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de Gedragsverklaring Aanbesteden is bijgevoegd.

6. De definitieve verklaring van de belastingdienst indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de verklaring van de belastingdienst is bijgevoegd.

Let op: Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken.

Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.10.4 gaat lopen.

3.9.2 Bewijsstukken wachtkamercontractant

De als tweede geëindigde Inschrijver, met wie de Aanbestedende dienst voornemens is een wachtkamerovereenkomst te sluiten, dient binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. Jaarstukken

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

2. Accountantsverklaring

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

3. Bewijsmiddelen m.b.t. kwaliteitsborging

De bewijsmiddelen met betrekking tot kwaliteitsborging zoals gevraagd in § 3.4.4 Kwaliteitsborging. Let op: certificaten dienen geldig te zijn.

4. De definitieve Gedragsverklaring Aanbesteden indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de Gedragsverklaring Aanbesteden is bijgevoegd.
5. De definitieve verklaring van de belastingdienst indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de verklaring van de belastingdienst is bijgevoegd.

Het bewijs van verzekering wordt, met opnieuw de hierboven onder 1 t/m 5 genoemde documenten, opgevraagd indien de wachtkamerovereenkomst daadwerkelijk geëffectueerd wordt.

Indien de hierboven genoemde, door wachtkamercontractant aangeleverde, bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, of uit de bewijsstukken blijkt dat de wachtkamercontractant niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt met de eerstvolgende beste Inschrijver, die heeft aangegeven een wachtkamerovereenkomst te willen sluiten, een wachtkamerovereenkomst afgesloten, mits deze voldoet aan alle Eisen die zijn gesteld in deze Aanbestedingsleidraad.

Let op: Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

3.9.3 Screening gedurende de Overeenkomst

Gedurende de Overeenkomstperiode kan de Opdrachtgever telkens controleren of de uitsluitingsgronden blijvend niet van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en of hij blijvend voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen. Daartoe kan de Opdrachtgever de bewijsstukken één keer per jaar opvragen. Deze opgevraagde bewijsstukken zullen worden gescreend. De uitkomst van deze screening kan aanleiding zijn de Overeenkomst aan te passen (bijv. toevoegen bewakingsmaatregelen) of deze te ontbinden zonder recht op enige vorm van schadevergoeding voor de Opdrachtnemer. Indien de bewijsstukken niet of niet tijdig worden verstrekt door de Opdrachtnemer, kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst zonder recht op enige vorm van schadevergoeding.

3.10 Vendor Bruto Prijslijst(en) en aanbiedingsbrief

In Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren biedt u uw producten en software aan. ~~Tevens vult u de gehanteerde kortingspercentages in. Hierbij dient u de Vendor Bruto Prijslijst(en) mee te geven waar op basis van deze kortingen zijn berekend.~~ Zie verder Eis 28.9 van deze Aanbestedingsleidraad.

N.a.v. vraag 89 uit de eerste vragenronde wordt de Inschrijver om het volgende verzocht: U dient in uw aanbiedingsbrief aan te geven welk deduplicatie mechanisme wordt toegepast.

De Vendor Bruto Prijslijst(en) en aanbiedingsbrief voegt u toe aan uw Inschrijving, met als naam '11 - Vendor Bruto Prijslijst en aanbiedingsbrief – naam Inschrijver'.

4 PROGRAMMA VAN EISEN EN GUNNINGSCRITERIA

De Aanbestedende dienst stelt een aantal Eisen aan de Opdracht. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst Gunningscriteria geformuleerd, waar punten voor kunnen worden behaald. Deze Gunningscriteria zijn opgenomen in § 4.6.

4.1 Algemene en specifieke Eisen gesteld aan de Oplossing(en)

Let op, zowel de gemeente Hilversum als Gooise Meren hebben in de huidige situatie een afwijkende omgeving van elkaar. Dit betekent dat enkele Eisen van elkaar afwijken. Denk aan: het aantal gebruikers, de benodigde opslagcapaciteit en meer. Ook zit er een verschil in de reeds aanwezige licenties. Om deze reden is er voor gekozen om deze specifieke Eisen per gemeente apart te beschrijven in de betreffende paragraaf. Deze Eisen zijn herkenbaar aan de toevoeging HV (Hilversum) of GM (Gooise Meren) gevolgd door het nummer van de Eis. Uw Oplossing dient dus aan de algemene Eisen te voldoen en aan de specifieke Eisen voor de betreffende gemeente waar u deze voor ontwerpt. U biedt voor beide gemeente een aparte, losstaande, Oplossing aan.

4.1.1 Algemene Eisen aan de Oplossing(en)

Eis	Omschrijving
1.1	De Opdrachtnemer zorgt er voor dat de Oplossingen voor zowel de gemeente Gooise Meren als de gemeente Hilversum identiek zijn qua productentype en bijbehorende functionaliteiten. Het verschil dient te zitten in de sizing van Componenten.
1.2	Opdrachtnemer zorgt er voor dat in een later stadium de twee infrastructuren waar het gaat om de: VDI, VSI en Back-up Oplossingen, samengevoegd kunnen worden tot één totaal omgeving (zowel qua hardware als geleverde licenties en bijbehorende (licentie) voorwaarden).
1.3	Opdrachtnemer stemt zijn Oplossing af op een zogenaamd twin-datacenter concept. Beide datacenters zijn in een dergelijk concept gelijktijdig actief.
1.4	Alle Componenten (VDI, VSI en Back-up) zijn redundant over de twee datacenters verdeeld. Beide datacenters van Opdrachtgever worden identiek ingericht waarbij de capaciteit van zowel de aangeboden: VDI, VSI als Back-up Oplossing, gelijkmatig is verdeeld over de datacenters.
1.5	Zowel de VDI en VSI als Componenten voor de Back-up, worden redundant aangesloten. Dit zowel op het (data)netwerk als de stroomvoorziening (dit middels een redundante power supply in het Component). Dit voor ieder Component dat afzonderlijk aangesloten dient te worden op de stroom- of netwerkvoorziening.
1.6	De VDI Oplossing (omgeving) staat naast de VSI Oplossing (omgeving). Het zijn twee fysiek aanwijsbare omgevingen. Dit van één en dezelfde hardware Vendor. Let op: Opdrachtnemer levert één aparte Oplossing per gemeente!
1.7	De Back-up Oplossing (omgeving) staat los van de VDI en VSI Oplossing (omgeving). Let op: Opdrachtnemer levert één aparte Oplossing per gemeente!
1.8	Opdrachtnemer ontwerpt de VDI, VSI en Back-up Oplossing conform de Eisen in deze Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer gaat uit bij het ontwerpen van best practices en de facto standaarden in de markt en eventuele referentieblauwdrukken van de betreffende Vendor.
1.9	Opdrachtgever levert de VDI en VSI en de Back-up Oplossing met een x86, 64bit Intel of gelijkwaardig processor van de laatste generatie.
1.10	De aangeboden Oplossing moet ingebouwd (kunnen) worden in standaard 19 inch server racks op de locaties van de Aanbestedende dienst.

1.11	De aangeboden Oplossing heeft op het moment van aanbieden nog geen zogenaamde "end of sale" bereikt binnen een periode van 5 jaar. Opdrachtnemer offreert altijd het laatste model van een product binnen de aangeboden Oplossing en draagt er zorg voor dat dit model zowel voorzien kan worden van Basis support voor minimaal 5 jaar. Daarnaast dient Opdrachtnemer de uitbreidbaarheid van het product (de Oplossing) te borgen gedurende een periode van minimaal 5 jaar. Dit gerekend vanaf de initiële aanschaf van het "basisproduct" (De aangeboden Oplossing).
1.12	Opdrachtnemer streeft bij het ontwerp van de VDI, VSI en Back-up Oplossing, een zo laag als mogelijke Total Cost of Ownership (TCO) na. Ter illustratie: Opdrachtnemer let op het gegeven van het aantal hosts versus de licentiekosten die dit met zich meebrengt. Evenals het aantal processor cores versus de benodigde licenties.
1.13	Opdrachtgever gaat gebruikmaken van Microsoft Office 365 in combinatie met FSlogix. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee in zijn Oplossing.
1.14	Opdrachtnemer toont middels een "Login VSI" test (https://www.loginvsi.com) en of een "Live optics (https://www.liveoptics.com)" test (of gelijkwaardig aan) dat de VDI, VSI en Back-up Oplossing presteert, zoals gesteld in de Eisen van deze Aanbestedingsleidraad. Indien dit niet het geval is past Opdrachtnemer op eigen kosten de Oplossing aan en valideert middels de eerdere test-set dat de oplossing na aanpassing alsnog voldoet. T.b.v. VDI het volgende. Opdrachtgever wil dat de geleverde VDI Oplossing (Applicatie en Infrastructuur) door Opdrachtnemer getest wordt op de prestatie en capaciteit van de geleverde en geïmplementeerde Oplossing dit middels een Login VSI of gelijkwaardige test. Doel is om te valideren of het door u geleverde en gevalideerde design te valideren op de End User Performance. Dit conform de gestelde eisen in deze Aanbestedingsleidraad. Dit middels een basis test. Deze basis test bestaat uit een Image met daarin de kantoorapplicaties als: Microsoft Office Word, PowerPoint, Excel, Outlook. WinZip, Adobe PDF. Buiten de testscope vallen informatiesystemen van de gemeente zelf. Deze gaan over meerdere tiers (client/server/database). Ter informatie, Live optics is een tool om performance data van een Oplossing te verzamelen en inzichtelijk te maken.
1.15	Opdrachtnemer bouwt een zelfstandig opopperende / losstaande VDI, VSI en Back-up Oplossing voor zowel gemeente Hilversum als Gooise Meren. Opdrachtnemer implementeert voor beide gemeenten deze Oplossing en Migreert de oude naar de nieuwe Oplossing. Om die reden bestaat Bijlage 3 Invulformulier tarieven uit een A en B formulier, namelijk: 3A: Producten en Diensten Hilversum 3B: Producten en Diensten Gooise Meren En verder vindt u twee overzichten van de huidige infrastructuur en licenties, namelijk: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren
1.16	Bij het bepalen van de hoeveelheid geheugen in een server host, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat dit in ieder geval nog uitbreidbaar is. Dit Zonder de bestaande geheugenmodules te moeten verwijderen in een VDI of VSI host. Richtlijn ongeveer 20% uitbreiding moet mogelijk zijn.

1.17	Er is een beperkte mogelijkheid voor het plaatsen van extra apparatuur in relatie tot de koeling, stroomvoorziening en aanwezige netwerkkapparatuur in de datacenters. Het plaatsen van totale racks is niet toegestaan. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. Opdrachtnemer dient bij haar inschrijving aan te geven wat zij nodig heeft.
------	---

4.1.2 VDI Oplossing

Opdrachtgever is op zoek naar VDI oplossing die enerzijds de performance levert die zij eist (een latency vrije omgeving) en anderzijds een hoge mate van beschikbaarheid biedt en generiek in de markt de te onderhouden is. Een omgeving gebaseerd op standaard producten in de markt. Een Oplossing met ondersteuning voor niet alleen kantoorgebruik maar ook thuisgebruik. Een Oplossing Zowel geschikt voor CAD werk als Audio en video (conferencing). Hoe de Opdrachtnemer dit doet vindt de Opdrachtgever minder relevant zolang Opdrachtnemer maar voldoet aan de Eisen in deze Aanbestedingsleidraad denkt hierbij aan de TCO.

Opdrachtgever ziet dat de markt nog wel eens dicht bij haar eigen technische concepten blijft zonder de alternatieve te bekijken. Een goed voorbeeld hiervan is de discussie over de provisioning van desktops te weten: de zogenaamde Machine Creation Services (MCS) versus de Citrix Provisioning Service (PVS). PVS met zijn wat complexere opzet. Denk hierbij aan: de provisioning servers, de bijbehorende SQL database omgeving en eventueel een aparte file server. Een concept waarbij vaak nog aangegeven wordt na te denken over de beschikbaarheid van de Provisioning server en de voorkeur om deze (inclusief achterliggende omgeving) redundant uit te voeren (lees: hoog beschikbaar te maken (HA)). Een mechanisme welke ook een grote aanslag heeft op het beschikbare datanetwerk. Toch hoeft een dergelijk concept niet complex of kostbaar te zijn. In het geval van Opdrachtgever zou Opdrachtnemer ervoor kunnen kiezen om in ieder datacenter een eigen Citrix omgeving in te richten. Waarbij er vanaf de access laag (storefront) de doorverwijzing naar een van de twee omgevingen plaatsvindt. Op deze manier is er een alternatieve vorm van redundancy. Waarbij Opdrachtnemer ervoor zou kunnen kiezen als hypervisor XenServer (Citrix Hypervisor) in te zetten. Dit tesamen met IntelliCache op de VM host (XenServer). In een dergelijk scenario zou er gebruik gemaakt kunnen worden van een zogenaamd "cheap array of servers", uiteraard wel all-flash met een combinatie van 3D Xpoint memory storage.

Opdrachtgever ziet dat de markt er veelal voor kiest om MCS in te zetten. Een mechanisme wat veel IOPS vraagt. Beheersmatig is dit overwegend een eenvoudig scenario. Opdrachtgever ziet dat in een dergelijke scenario vaak als hypervisor Vendor VMware wordt ingezet in combinatie met VMware vSAN.

Naast dit alles wil Opdrachtgever de markt meegeven dat in beide scenario's de back-end Componenten die gebruik maken van een onderliggend Windows server OS naar een VSI omgeving verplaatst moeten worden. Dit om de reden dat Opdrachtgever anders voor de servers waarop dit draait Windows Server licenties moet afrekenen. Dit komt de TCO vaak niet ten goede!

Eis	Omschrijving
2.1	Opdrachtgever eist een VDI Oplossing van de Opdrachtnemer gebaseerd op een (H)CI-concept.
2.2	Opdrachtnemer biedt een 100% on-premise Oplossing aan.
2.3	De door Opdrachtnemer ontworpen VDI Oplossing heeft een beschikbaarheid van minimaal 99,8 % gedurende Kantooruren.

2.4	Opdrachtnemer gaat bij het ontwerp van de VDI Oplossing uit van XenDesktop (Citrix virtual Apps en Desktop) als VDI Oplossing evenals het gebruik van non persistent desktops (Pooled desktops).
2.5	De Oplossing is dusdanig qua capaciteit dat een gebruiker, na ingeven van zijn wachtwoord (en eventueel tweetraps authenticatie vanuit extern), binnen 90 seconden volledig is ingelogd en beschikt over zijn applicaties. Daarbij geldt tevens dat eventuele policy's en of scripts die bij het opstarten worden meegegeven volledig zijn afgerond.
2.6	De Oplossing presteert zonder noemenswaardige vertragingen, haperingen en dergelijke in de beschikbaar gestelde gebruikers VM's. Gebruikers merken geen vertraging, het is alsof zij gebruik maken van een standalone FAT client (uitgerust met NVME Opslag, 16Gb aan geheugen en een 16 core 4GHz Intel of AMD processor) waarop een Windows 10 nieuw(schoon) geïnstalleerd is.
2.7	De gebruikte hardware in de Oplossing staat op de zogenaamde HCL-lijst (Hardware Compatibility List) van de betreffende Hypervisor Vendor.
2.8	Opdrachtnemer borgt gedurende de technische levensduur de comptabiliteit van de geleverde Oplossing met de HCL-lijst (Hardware Compatibility List) voor nieuwe versies van de hypervisor.
2.9	De VDI Oplossing dient geschikt te zijn qua capaciteit en functionaliteit voor het gebruik van audio en video (en offloading ervan). Audio en video is zonder noemenswaardige vertraging en kent geen haperingen als gevolg van een niet goed ingerichte Oplossing. Denk aan: telefonie, audio en video conferencing, filmpjes e.d.
2.10	De VDI Oplossing dient te beschikken over hardware matige grafische ondersteuning voor iedere (concurrent) user op een host. Denk hierbij aan een Nvidia GRID architectuur of gelijkwaardige functionaliteit.
2.11	Opdrachtnemer houdt rekening in het ontwerp met het gebruik van minimaal twee pools / profielen te weten: standaard werkplek VM en CAD werkplek VM. Opdrachtnemer voorziet iedere VDI werkplek van grafische ondersteuning middels Nvidia GRID of gelijkwaardige architectuur. Waarbij geldt dat de standaard werkplek dient te beschikken over 1Gb aan GPU-geheugen en de CAD werkplek 2Gb aan GPU-geheugen. Ter informatie, Opdrachtgever ziet een trend dat met name de Adobe suite en applicaties t.b.v. de Openbare ruimte, bijvoorbeeld ArcGis steeds meer GPU kracht en geheugen vragen.
2.12	Voor de VDI Oplossing geldt dat iedere virtuele Standaard werkplek (VM) de beschikking heeft over minimaal 10Gb aan geheugen en dat iedere virtuele CAD werkplek (VM) de beschikking heeft over minimaal 16Gb aan geheugen. Zie ook Eis 1.16.
2.13	De CPU overcommit factor voor de VDI standaard werkplek Oplossing bedraagt maximaal 3.25 op 1. Dit betekent dat er een CPU toewijzingsratio is van driepunt vijfentwintig (3.25) VM's per één (1) fysieke core van een processor.
2.14	De CPU overcommit factor voor de VDI CAD werkplek Oplossing bedraagt maximaal 1 op 1. Dit betekent dat er een CPU toewijzingsratio is van één (1) VM's per één (1) fysieke core van een processor.
2.15	De aangeboden Oplossing kan centraal worden beheerd door Opdrachtgever, deze interface moet beschikbaar zijn via meest gangbare browsers waaronder: Google Chrome of Microsoft Edge (Chromium) zonder extra plugin. De aangeboden HCI-Oplossing kan centraal worden beheerd door Opdrachtgever, deze interface is bij voorkeur beschikbaar via een browsers en bij voorkeur: Google Chrome of Microsoft Edge (Chromium) zonder extra plugin.

2.16	Opdrachtnemer sized de storage in de VDI Oplossing. Opdrachtnemer zorgt voor 20% extra Usable storage / direct bruikbare storage capaciteit. Zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren
2.17	Opdrachtnemer dient zelf in te schatten in haar offerte hoeveel IOPS er nodig zijn voor de VDI Oplossing, de gegeven waarde in de Bijlage zijn slechts een indicatie. Zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren
2.18	De aangeboden VDI Oplossing is qua: storage en memory, schaalbaar via scale-up en scale-out technieken. In het eerste geval door het bijplaatsen van disken in het laatste geval een VDI node/host. De aangeboden VDI Oplossing is qua compute, schaalbaar via scale-out technieken door het bijplaatsen van een VDI node/host.
2.19	De data van de uit te voeren VM dient op de node/host te staan waar vanuit deze aangeboden wordt.
2.20	Opdrachtnemer biedt een all-flash Oplossing aan.
2.21	Opdrachtnemer zorgt er voor dat er voldoende capaciteit in de VDI omgeving is om de uitval van één (1) VDI-host op te vangen.
2.22	Toegang tot de storage (latency) vanuit de Oplossing bedraagt gemiddeld 1 ms of minder.
2.23	Persistent user data wordt in het ontwerp van Opdrachtnemer voor de VDI oplossing opgeslagen in de VSI Oplossing (omgeving).
2.24	Componenten in het ontwerp, van Opdrachtnemer voor de VDI Oplossing, die een Windows server OS vereisen als onderliggende laag, worden in het ontwerp verplaatst naar de VSI Oplossing (omgeving).
2.25	Opdrachtnemer levert¹ en implementeert het benodigde Citrix framework dit inclusief koppeling naar de randvoorwaardelijke services. Het Citrix framework bestaat hierbij uit: - De access laag met daarin de benodigde fysieke / virtuele loadbalancer (Citrix gateway) en Storefront. - De control laag met daarin Citrix Studio, Citrix Director en de Citrix licensing server. - De resource laag. - De platform laag, denk hierbij aan de benodigde hard- en software (servers, hypervisor of provisioning platform). - De operation laag, denk aan koppeling naar de AD. De aangeboden gebruikerslicentie dient XenDesktop (Citrix virtual Apps en Desktop) te zijn op basis van concurrent use. Opdrachtnemer dient zelf te bepalen welke type licentie voor Citrix VDI en de Eisen in deze Aanbestedingsleidraad het beste past. De aangeboden gebruikerslicentie dient XenDesktop (Citrix virtual Apps en Desktop) te zijn op basis van concurrent users voor de gemeente Gooise Meren. Bij de gemeente Hilversum mag Opdrachtnemer zelf bepalen named use is ook toegestaan indien dit voordeliger is.
2.26	Opdrachtnemer bepaalt in het ontwerp welk provisioningmechanisme hij gebruikt. Dit conform Eis 2.25.
2.27	De door Opdrachtnemer aangeboden Oplossing is redundant opgebouwd.

2.28	De Citrix loadbalancer of Citrix gateway, in het ontwerp van Opdrachtnemer, is redundant over de datacenters heen en is high available ingericht. Uitval van een loadbalancer of gateway mag geen impact hebben op de beschikbaarheid en prestatie van de VDI Oplossing. De Opdrachtnemer zorgt hiervoor.
2.29	Opdrachtnemer past loadbalancing toe t.b.v. het toewijzen van clients aan de betreffende hosts.
2.30	Het zogenaamde: "Golden image", is op basis van minimaal: Windows 10 1909 Enterprise 64 bit. Opdrachtgever kiest ervoor om ook de applicaties in het Golden image op te nemen. Opdrachtgever zal dit Golden image zelfbouwen. Opdrachtnemer geeft aan waar er hierbij rekening gehouden moet worden en begeleidt Opdrachtgever hierin. Voor een overzicht van de applicaties, zie de Bijlagen H en I.
2.31	Opdrachtnemer levert een VDI omgeving die gemakkelijk in onderhoud te plaatsen is, waarbij de VDI werkplekresources (CPU/Memory/Disk) bij elkaar in hetzelfde datacenter aangeboden worden. Hierdoor kan de VDI werkplek per datacenter volledig uitgezet worden t.b.v. onderhoud aan het datacenter. Gebruikers moeten dan automatisch op werkplekken binnen het andere beschikbare datacenter kunnen inloggen.

Specifiek voor de gemeente Hilversum

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Hilversum.

Eis	Omschrijving
HV 2.1	De VDI Oplossing voor de gemeente Hilversum is geschikt voor minimaal 800 concurrent VDI sessies t.b.v. van een standaardwerkplek en 48 sessies t.b.v. een CAD-werkplek. De VDI Oplossing voor de gemeente Hilversum is geschikt voor minimaal 650 concurrent VDI sessies t.b.v. van een standaardwerkplek en 48 concurrent sessies t.b.v. een CAD-werkplek.
HV 2.2	Opdrachtnemer houdt er rekening mee in zijn VDI Oplossing dat Opdrachtgever Ivanti Automation in combinatie met de Microsoft Deployment Toolkit en Ivanti Workspace control gebruikt. Dit t.b.v. de bouw, configuratie en deployment van het image en Ivanti Workspace t.b.v. het beheer van de werkplek usercontext. Opdrachtnemer borgt de werking van dit mechanisme met de Citrix omgeving. Opdrachtgever blijft dit mechanisme gebruiken.
HV 2.3	Opdrachtnemer houdt er rekening mee in zijn VDI Oplossing dat Opdrachtgever geen geschikte antivirus oplossing heeft voor Citrix en neemt dit mee in zijn aanbod. Opdrachtnemer houdt bij de selectie van dit pakket er rekening meer dat dit een moderne Next Gen antivirus Oplossing is met een kleine footprint.

Specifiek voor de gemeente Gooise Meren

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Gooise Meren.

Eis	Omschrijving
GM 2.1	De VDI Oplossing voor de gemeente Gooise Meren is geschikt voor minimaal 500 concurrent VDI sessies t.b.v. van een standaardwerkplek en 10 sessies t.b.v. een CAD-werkplek.
GM 2.2	Opdrachtnemer houdt er rekening mee in zijn VDI Oplossing dat Opdrachtgever SCCM t.b.v. het bouw en configuratie van het image en SCCM t.b.v. het beheer van de werkplekcontext gebruikt. Opdrachtnemer borgt de werking van dit mechanisme met de Citrix omgeving. Opdrachtgever blijft dit mechanisme gebruiken. Opdrachtnemer houdt er rekening mee in zijn VDI Oplossing dat Opdrachtgever SCCM t.b.v. de bouw en configuratie van het image gebruikt. Opdrachtnemer borgt de

	werking van dit mechanisme met de Citrix omgeving. Opdrachtgever blijft dit mechanisme gebruiken.
GM 2.3	Opdrachtnemer houdt er rekening mee in zijn <u>VDI</u> Oplossing dat Opdrachtgever geen geschikte antivirus oplossing heeft en neemt dit mee in zijn aanbod. Opdrachtnemer houdt bij de selectie van dit pakket er rekening meer dat dit een moderne Next Gen antivirus Oplossing is met een kleine footprint (belasting in de vorm van memory, IOPS en CPU, op of in de betreffende host/VM dient laag te zijn). Opdrachtnemer stemt dit pakket af op de aangeboden Citrix VDI oplossing.

4.1.3 VSI Oplossing

Eis	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer biedt een 100% on-premise Oplossing aan.
3.2	De door de Opdrachtnemer ontworpen VSI Oplossing is ontworpen met een beschikbaarheid van minimaal 99,9% gedurende 24/7 gebruik.
3.3	De VSI Oplossing is gebaseerd op VMware ESXi de meest recente versie, in combinatie met vCenter en VSphere met de meest recente versie.
3.4	De aangeboden Oplossing ondersteunt (VMWare) stretched clustering over 2 datacenters.
3.5	De aangeboden Oplossing staat op de zogenaamde HCL-lijst (Hardware Compatibility List) van VMware.
3.6	Opdrachtnemer borgt gedurende de technische levensduur de comptabiliteit van de geleverde Oplossing met de HCL-lijst voor nieuwe versies van de VMware hypervisor.
3.7	De aangeboden VSI Oplossing is qua storage schaalbaar via scale-up en scale-out technieken. In het eerste geval door het bijplaatsen van disken in het laatste geval middels een storage node/host. De aangeboden VSI Oplossing is qua compute, schaalbaar via scale-out technieken door het bijplaatsen van een VDI node/host. De aangeboden VSI Oplossing is qua storage schaalbaar via scale-up en scale-out technieken. In het eerste geval door het bijplaatsen van disken in het laatste geval middels een storage node/host. De aangeboden VSI Oplossing is qua compute, schaalbaar via scale-out technieken door het bijplaatsen van een VSI node/host.
3.8	De VSI Oplossing is hoog beschikbaar middels VMware vSphere HA (high available). Resources in de VSI Oplossing worden middels DRS over de nodes in het VMware cluster verdeeld. Om te controleren of de bestaande licenties hiervoor toereikend zijn wordt Opdrachtnemer verwezen naar de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren
3.9	De VMware vCenter omgeving word high available (HA) ingericht middels een VCHA netwerk.
3.10	De CPU overcommit factor voor de VSI Oplossing bedraagt maximaal 1 op 2.5. Dit betekent dat er een CPU toewijzingsratio is van twee en een half (2.5) VM's per één (1) fysieke core van een processor.
3.11	De aangeboden Oplossing kan centraal worden beheerd door Opdrachtgever, deze interface moet beschikbaar zijn via 'meest gangbare browsers waaronder: Google Chrome of Microsoft Edge (Chromium) zonder extra plugin.
3.12	De aangeboden Oplossing dient op storage vlak de volgende functionaliteiten te ondersteunen: In-line deduplicatie, compressie en erasure coding. De aangeboden Oplossing dient op storage vlak de volgende functionaliteiten te ondersteunen: deduplicatie, compressie en erasure coding.

3.13	Opdrachtnemer dient zelf in te schatten in haar offerte hoeveel IOPS er nodig zijn t.b.v. de VSI Oplossing, de gegeven waarde zijn slechts een indicatie. Zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren* *Voor een huidig overzicht van de IOPS van Gooise Meren kan de Opdrachtnemer de bijlage(s) ontvangen.
3.14	Uitval van één disk in een node (server) of uitval van één node mag niet tot dataverlies leiden in het zelfde "(server) cluster". Hetzelfde geldt voor de uitval van 2 disken in het zelfde cluster. Dan wel uitval van een compleet datacenter.
3.15	De VSI Oplossing ondersteunt synchrone data replicatie tussen de twee datacenter sites (lees de nodes in het stretched cluster).
3.16	Opdrachtnemer biedt een All-flash storage oplossing aan.
3.17	Een defecte storage drive (SDD) dient hot-swappable te kunnen worden vervangen door Opdrachtgever.
3.18	Toegang tot de storage (latency) bedraagt gemiddeld 1 ms of minder.

Specifiek voor de gemeente Hilversum

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Hilversum.

Eis	Omschrijving
HV 3.1	De VSI Oplossing voor de gemeente Hilversum is geschikt voor tenminste 230 virtuele servers.
HV 3.2	Voor de VSI Oplossing van de gemeente Hilversum geldt dat iedere virtuele server (VM) de beschikking heeft over minimaal 8 Gb aan geheugen. Zie ook Eis 1.16.
HV 3.3	Opdrachtnemer sized de storage op basis van het huidige gebruik in de VSI Oplossing. Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 25% extra Usable storage capaciteit t.o.v. de huidige situatie. Zie Bijlage: H Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum. Opdrachtnemer sized de storage op basis van het huidige gebruik in de VSI Oplossing. Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 15% extra Usable storage capaciteit t.o.v. de huidige situatie. Zie Bijlage: H Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum.
HV 3.4	De bestaande diskless windows file servers dienen qua service opgenomen te worden in de VSI Oplossing. Dit door deze bijvoorbeeld te vitaliseren dan wel op een andere manier in uw aangeboden Oplossing onder te brengen. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee aangaande Eisen als: storage, compute en memory in de betreffende aangeboden VSI Oplossing.
HV 3.5	De twee huidige NAS servers dienen qua service opgenomen te worden in het concept (lees virtueel in de VSI Oplossing). Daarnaast zorgt Opdrachtnemer er voor dat deze vooral statische archief "data" op een zo economische verantwoorde wijze kan worden bewaard in de nieuwe Oplossing. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee aangaande Eisen als: storage, compute en memory in de betreffende aangeboden VSI Oplossing.
HV 3.6	De huidige exchange Oplossing dient qua service opgenomen te worden in de VSI Oplossing. Opdrachtgever is bezig de transitie voor te bereiden naar de Cloud. Dit betekent dat er slechts nog virtuele server(s) nodig zijn voor het hybride scenario dat Opdrachtgever met Exchange na streeft. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee aangaande Eisen als: storage, compute en memory in de betreffende aangeboden VSI Oplossing.
HV 3.7	Opdrachtnemer biedt (optioneel) een instap NAS of SAN Oplossing aan t.b.v. het draaien van Oracle databases. Het betreft hier één NAS/SAN (apparaat) per datacenter.

	Opdrachtnemer vult de prijs voor deze optionele Oplossing in. Dit vult u in Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, F prijsplafond ÷ Oracle". Opdrachtnemer biedt (optioneel) een instap SAN Oplossing aan t.b.v. het draaien van Oracle databases. Het betreft hier één SAN (apparaat). Opdrachtnemer vult de prijs voor deze optionele Oplossing in. Dit vult u in Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad 12: Oracle".
HV 3.8	De optionele Oracle NAS/SAN Oplossing heeft minimaal de volgende mogelijkheden: — Kan virtuele volumes creëren met de volgende raid levels 0, 1, 5, 6, 10. — Virtuele volumes zijn thin provisioned. — Heeft de mogelijkheid tot het maken van snapshots in de tijd. — Is voorzien van All flash storage. — Maakt gebruik van Fibre channel om te connecteren met het Fibre channel netwerk en is compatible met switchtype Cisco MDS 9148S. — Biedt de mogelijkheid om een LUN te koppelen vanuit een server. — Biedt de mogelijkheid tot replicatie tussen de twee omgevingen. — Kan via een webbased interface worden beheerd. De optionele Oracle SAN oplossing is een Dell Unity XT 380F met daarbij de volgende software: File Level Retention, Unity ISCSI, Unity NFS, File System Events Publishing, Unity D@RE, Unity VASA/vVols, Unity Replication, Unity Quality of service, Unity ESA Adapter, Inline Compression, Unity EMC Proactive Assist, Cloud Tiering, Unity Local Copies, Unity Fibre Channel, Unity Antivirus, Unity Unisphere Central, Operating System V4.0, Unity CIFS, Unity Thin provisioning, Unity Unisphere en IP Multitenancy.
HV 3.9	De optionele de Oracle NAS/SAN Oplossing beschikt per apparaat over minimaal 8Tb aan Usable storage. De optionele de Oracle SAN Oplossing beschikt per apparaat over minimaal 7.67Tb aan Usable storage dit verdeeld over 8 ALL FLASH 2.5 SSD. En beschikt daarnaast over de volgende aansluitmogelijkheden: Unity CNA 4x16Gb FC SFPs AF en Unity 2x4 Port IO 10GBaseT AF.
HV 3.10	Opdrachtnemer geeft aan wat de extra kosten zijn om deze optionele NAS Oplossing geschikt te maken voor een Boot form LUN of Vdisk functionaliteit. Dit indien Opdrachtnemer initieel geen SAN aanbiedt. De betreffende Oracle servers van Opdrachtgever beschikken namelijk niet over disks, Opdrachtgever wil de afweging kunnen maken. Opdrachtnemer vult de prijs voor deze optionele Oplossing in. Dit vult u in Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad 12: Oracle. Dit onder de kop: "Meer kosten Vboot Opslagomgeving Oracle".
HV 3.11	Opdrachtnemer voorziet de Oracle NAS/SAN oplossing van Basis support (Level BS3) Opdrachtnemer vult de Vaste jaarprijs voor deze optionele Oplossing in, in Bijlage: "3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad 3: Basis support", segment Oracle. Opdrachtnemer voorziet de Oracle-SAN oplossing van Basis support (Level BS3) Opdrachtnemer vult de Vaste jaarprijs voor deze optionele Oplossing in, in Bijlage: "3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad 3: Basis support", segment Oracle.
HV 3.12	Opdrachtnemer houdt er rekening mee in zijn VSI Oplossing dat Opdrachtgever geen geschikte antivirus oplossing heeft en neemt dit mee in zijn aanbod. Opdrachtnemer houdt bij de selectie van dit pakket er rekening meer dat dit een moderne Next Gen antivirus Oplossing is met een kleine footprint.

HV 3.13	Opdrachtnemer implementeert de optionele Oracle NAS/SAN Oplossing. Opdrachtnemer verplaatst (Migreert) de data op/in de huidige SAN LUNs naar de nieuwe Oracle storage Oplossing. Dit vult u in Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad 6: Migratiediensten. Dit onder: "Oracle storage optioneel". Opdrachtnemer implementeert de optionele Oracle SAN Oplossing. Opdrachtnemer verplaatst (Migreert) de data op/in de huidige SAN LUNs naar de nieuwe Oracle storage Oplossing. Dit vult u in Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad 6: Migratiediensten. Dit onder: "Oracle storage optioneel".
---------	---

Specifiek voor de gemeente Gooise Meren

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Gooise Meren

Eis	Omschrijving
GM 3.1	De VSI Oplossing voor de gemeente Gooise Meren is geschikt voor minimaal 130 virtuele servers.
GM 3.2	Voor de VSI Oplossing geldt dat iedere virtuele server (VM) de beschikking heeft over minimaal 16 Gb aan geheugen. Zie ook Eis 1.6.
GM 3.3	Opdrachtnemer sized de storage op basis van het huidige gebruik in de VSI Oplossing. Opdrachtnemer zorgt voor 25% extra Usable storage capaciteit t.o.v. de huidige situatie. Zie Bijlage I Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren.
GM 4.4	Opdrachtnemer houdt er rekening mee in zijn <u>VSI</u> Oplossing dat Opdrachtgever geen geschikte antivirus oplossing heeft en neemt dit mee in zijn aanbod. Opdrachtnemer houdt bij de selectie van dit pakket er rekening meer dat dit een moderne Next Gen antivirus Oplossing is met een kleine footprint (belasting in de vorm van memory, IOPS en CPU, op of in de betreffende host/server VM dient laag te zijn).

4.1.4 Uitwijk en redundantie in de geboden VDI, VSI en Back-up Oplossingen

Eis	Omschrijving
4.1	De VDI Oplossing voor zowel de gemeente Hilversum als Gooise Meren moeten blijven functioneren bij uitval van 50% van de hosts in een datacenter (uitgaande van twee (2) actieve datacenters) zij het met beperkte gebruikerscapaciteit.
4.2	Bij het niet beschikbaar raken van een datacenter geldt voor de VSI Oplossing dat 100% van de applicaties vanuit één datacenter gefaciliteerd moeten kunnen worden.
4.3	De VSI Oplossing voor zowel de gemeente Hilversum als Gooise Meren moet zonder limitatie blijven functioneren bij uitval van 50% van de hosts in een datacenter (uitgaande van twee (2) actieve datacenters).
4.4	De Back-up Oplossing voor zowel de gemeente Hilversum als Gooise Meren moet blijven functioneren (zowel het maken als terugzetten van een Back-up) bij uitval van één datacenter.
4.5	De management Oplossing van zowel VDI, als VDI en Back-up Oplossing voor zowel de gemeente Hilversum als Gooise Meren dient te blijven functioneren bij uitval van één datacenter.

Specifiek voor de gemeente Hilversum

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Hilversum.

Eis	Omschrijving
HV 4.1	Bij het niet beschikbaar raken van een datacenter geldt voor de VDI standaardwerkplek Oplossing dat 65% van de 800 concurrent users vanuit één datacenter gefaciliteerd moeten kunnen worden. Voor de VDI CAD werkplek geldt dat slechts 50% van de 48 users sessies vanuit één datacenter gefaciliteerd moeten kunnen worden. Bij het niet beschikbaar raken van een datacenter geldt voor de VDI standaardwerkplek Oplossing dat 50% van de 650 concurrent users vanuit één datacenter gefaciliteerd moeten kunnen worden. Voor de VDI CAD werkplek geldt dat slechts 50% van de 48 concurrent users sessies vanuit één datacenter gefaciliteerd moeten kunnen worden.

Specifiek voor de gemeente Gooise Meren

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Gooise Meren.

Eis	Omschrijving
GM 4.1	Bij het niet beschikbaar raken van een datacenter geldt voor de VDI standaardwerkplek Oplossing dat 65% van de 500 concurrent users vanuit één datacenter gefaciliteerd moeten kunnen worden. Voor de VDI CAD werkplek geldt dat slechts 50% van 10 de users sessies vanuit één datacenter gefaciliteerd moeten kunnen worden.

4.1.5 Back-up

Veel gemeentelijke processen zijn in vergaande mate gedigitaliseerd. In deze processen worden applicaties gebruikt met onderliggende databanken. Indien de toegang tot deze applicaties en/of databanken verstoort raakt, leidt dit tot problemen in de dienstverlening dan wel de uitvoer van de wettelijke taak. Om deze reden moet de data beschermt (geback-up) worden. Data moet te herstellen zijn. Dit back-uppen en herstellen dient plaats te vinden binnen een beperkt tijds kader. Dit grijpt in op de back-up Oplossing qua performance.

Aanbestedende dienst constateert risico's/bedreigingen die een aantal jaar geleden veel minder voorkwamen, denk aan ransomware of een NTP hack. Dit heeft als consequentie dat ook de back-up omgeving hier tegen beschermd moet worden. Aanbestedende dienst wil dan ook een Back-up oplossing waarmee het mogelijk is om min het ergste geval een totale disaster recovery uit te voeren.

Hoewel er meer en meer gebruik wordt gemaakt van Cloud of ASP diensten, ziet Aanbestedende dienst de data groeien. Daarbij ziet Aanbestedende dienst dat het nodig is om ook bepaalde online diensten te back-uppen. Ook dit grijpt in op de back-up oplossing, in dit geval qua functionaliteit en uitbreidbaarheid.

Onderstaande de Eisen die gesteld worden aan de Back-up Oplossing.

Eis	Omschrijving
5.1	Bij het niet beschikbaar raken van een datacenter geldt voor de Back-up Oplossing dat 100% van de data in het actieve data center geback-up moet kunnen worden. Dan wel 100% van de data hersteld moet kunnen worden met een maximaal dataverlies van (RPO) 24 uren. De te leveren Back-up Oplossing is opgebouwd uit redundante Componenten om de beschikbaarheid te waarborgen.
5.2	De Back-up Oplossing stelt Opdrachtgever in staat om de productieomgeving in zijn geheel, vanaf nul, volledig te herstellen na een volledige uitval van beide datacenters.
5.3	Opdrachtgever streeft een kort Back-up window na. De Back-up Oplossing moet in staat zijn om de "totale infra" incrementeel te Back-uppen binnen het back-upvenster van 22:00 uur s 'avonds tot 4:00 uur in de ochtend (24/7). Uitgaande van het gegeven dat

	er één keer per week, in het weekend, een full back-up plaats vindt die maximaal 12 uur duurt.
5.4	Opdrachtgever streeft er na om bij een zeer zware calamiteit binnen 48 uur haar dienstverlening volledig hersteld te hebben. Om deze reden mag een volledige data recovery van de infrastructuur (lees services en data) niet langer duren dan 24 uur. Het Back-up restore window is max een ½ RTO.
5.5	De data recovery van een enkele applicatie Oplossing (inclusief bijbehorende data verzameling) vanuit de Back-up mag niet langer duren dan 2 uur. Als richtgetal qua data omvang kunt uitgaan van 1 Tb.
5.6	Alle data wordt geback-upt naar nut en noodzaak (wet/beleid) dit betekent dat de Back-up Oplossing om moet kunnen gaan met een diversiteit aan bestandsformaten: foto's, audio en video, tekstbestanden en dergelijke. Voor een overzicht van de huidige data omvang, zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren
5.7	Opdrachtnemer zorgt er voor dat alle type data op een zo kosten efficiënte en effectieve wijze worden geback-upt. Opdrachtgever heeft diverse soorten aan data. Data welke geback-upt moet worden. Denk aan: foto's, audio en video bestanden, tekst documenten, et cetera. Er is data die vluchtig is (veel wordt gewijzigd) en data die statisch is (archief data). Met al deze soorten data dient de Back-up Oplossing (kosten) efficiënt en effectief om te kunnen gaan. Voor een overzicht van de huidige data omvang, zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren
5.8	Opdrachtnemer maakt een Back-up plan waarin vermeld wordt tegen wel regime welke toepassing (applicatie, dataverzameling, server) wordt geback-upt.
5.9	Het moet mogelijk zijn door Opdrachtgever om verschillende Back-up regimes(policy's) toe te passen afhankelijk van de betreffende service. Lees: het moet mogelijk zijn om verschillende RPO/RTO tijden toe te passen. Het maximale toegestane data verlies (RPO) is 24 uur.
5.10	De Back-up Oplossing biedt de mogelijkheid om niet alleen on-premise data te Back-uppen maar ook off-premise data. Het moet mogelijk zijn om MS Office 365 Componenten online te Back-uppen als: One-drive, Teams, SharePoint en Exchange e-mailboxen. Binnen de Oplossing wordt off-premise data (Microsoft 365 data), veilig gesteld en is met de Oplossing brick-level te restoren. Ter info: Opdrachtgever begrijpt dat dit mogelijk kan leiden tot twee verschillende applicaties binnen de Oplossing. Dit is toegestaan.
5.11	Het moet mogelijk zijn door Opdrachtgever om naast een complete server/service (toepassing/applicatie) ook bestanden en mappen individueel terug te plaatsen vanuit de Back-up. M.a.w. restores van applicaties en databases werken op zowel het hele object als delen van het object, zoals: - Een tabel in de database, - Een enkele e-mail of e-mailbox, - Een bestand of site in SharePoint. Dit staat ook wel bekend als granulair (brick level) restore.
5.12	De Back-up Oplossing is redundant uitgevoerd. De Back-up Oplossing is ontworpen met een beschikbaarheid van 99,9% gedurende 24/7 gebruik.
5.13	Opdrachtnemer gaat bij het ontwerp van de Oplossing uit van een 3-2-1-0 Back-up principe. 3: Minimaal wordt 3 keer de data bewaard. De originele productie data en 2 kopieën ervan. 2: We bewaren deze kopieën op minimaal 2 verschillende devices. 1:

	We bewaren een kopie ervan off-site. 0: De Back-ups worden standaard en geautomatiseerd getest op integriteit.																																							
5.14	De Back-up Oplossing is beschermd tegen calamiteiten onderdelen van de Back-up Oplossing kunnen falen of aangetast worden door malware of een virus. Het principe is dat de Back-up Oplossing op zowel hard- als op softwareniveau beveiligd is tegen alle voorkomende securitybedreigingen en risico's, waaronder gijzelingssoftware, aanpassingen van systeemtijd (NTP) of kwaadwillende die toegang hebben gekregen tot het systeem. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee in het ontwerp van de Back-up Oplossing.																																							
5.15	Opdrachtgever wil een geautomatiseerde Back-up en recovery test inclusief rapport in de Oplossing voor in ieder geval de kritische servers(services) en bij behorende data verzamelingen.																																							
5.16	De Oplossing dient uit te gaan van het “pay as use” principe. Opdrachtnemer zorgt voor een Back-up Oplossing welke schaalbaar is zowel qua licenties als benodigde Back-up volume, als in de benodigde Back-up capaciteit. Dit alles zonder complexe Migratietrajecten of omgevingsaanpassingen of hoge kosten. Opdrachtgever eist een: kosteneffectieve, veilige en schaalbare Back-up Oplossing. Het uitbreiden van capaciteit moet bijna “Plug and Play” zijn. En niet zo complex dat er een migratie nodig is die alleen al minimaal 2 weken duurt. Dat de aanpassing enkel door een handvol specialisten kan worden uitgevoerd waardoor het een maand duurt voordat er überhaupt gestart kan worden met uitbreiden of dat de Back-up omgeving enkele dagen niet beschikbaar is. Het moet bijna “Plug and Play” zijn.																																							
5.17	Opdrachtnemer houdt minimaal rekening met 25% groei (in een periode van 3 jaar) zonder dat dit ten koste gaat van het eerder genoemde Back-up window in Eis 5.3.																																							
5.18	De Back-up Oplossing staat on-premise in beide datacenters.																																							
5.19	Opdrachtgever wil een Back-up Oplossing welke technisch en conceptueel volledig aansluit (integreert met) de aangeboden VSI en VDI Oplossing.																																							
5.20	Opdrachtgever stelt de volgende bewaartermijnen als richtinggevend voor aan Opdrachtnemer bij het ontwerp van de Oplossing: <table><tr><th>Type/Bewaar duur</th><th>Minimaal</th><th>Maximaal</th></tr><tr><td>Server VM's</td><td>7 dagen</td><td>3 maanden</td></tr><tr><td>Databases</td><td>7 dagen</td><td>7 dagen</td></tr><tr><td>Exchange</td><td>12 maanden</td><td>12 maanden</td></tr><tr><td>File</td><td>12 maanden</td><td>12 maanden</td></tr><tr><td>Overig</td><td>12 maanden</td><td>60 maanden</td></tr></table> <table><tr><th>Type/Bewaar duur</th><th>Minimaal</th><th>Maximaal</th></tr><tr><td>Server VM's</td><td>7 dagen</td><td>3 maanden</td></tr><tr><td>Databases</td><td>7 dagen</td><td>7 dagen</td></tr><tr><td>Exchange standaard</td><td>6 maanden</td><td>12 maanden</td></tr><tr><td>Exchange bestuurlijk</td><td>84 maanden</td><td>84 maanden</td></tr><tr><td>File</td><td>12 maanden</td><td>12 maanden</td></tr><tr><td>Overig</td><td>12 maanden</td><td>60 maanden</td></tr></table>	Type/Bewaar duur	Minimaal	Maximaal	Server VM's	7 dagen	3 maanden	Databases	7 dagen	7 dagen	Exchange	12 maanden	12 maanden	File	12 maanden	12 maanden	Overig	12 maanden	60 maanden	Type/Bewaar duur	Minimaal	Maximaal	Server VM's	7 dagen	3 maanden	Databases	7 dagen	7 dagen	Exchange standaard	6 maanden	12 maanden	Exchange bestuurlijk	84 maanden	84 maanden	File	12 maanden	12 maanden	Overig	12 maanden	60 maanden
Type/Bewaar duur	Minimaal	Maximaal																																						
Server VM's	7 dagen	3 maanden																																						
Databases	7 dagen	7 dagen																																						
Exchange	12 maanden	12 maanden																																						
File	12 maanden	12 maanden																																						
Overig	12 maanden	60 maanden																																						
Type/Bewaar duur	Minimaal	Maximaal																																						
Server VM's	7 dagen	3 maanden																																						
Databases	7 dagen	7 dagen																																						
Exchange standaard	6 maanden	12 maanden																																						
Exchange bestuurlijk	84 maanden	84 maanden																																						
File	12 maanden	12 maanden																																						
Overig	12 maanden	60 maanden																																						
5.21	Opdrachtnemer gaat uit van 10% datachanges per dag bij het ontwerp van de Oplossing. Opdrachtnemer gaat uit van 10% datachanges per dag bij het ontwerp van de Oplossing voor de gemeente Gooise Meren en 5% voor de gemeente Hilversum.																																							

5.22	Opdrachtgever geeft een vaste prijs af voor de totale Oplossing waar het gaat om data Back-up opslaguitbreiding. Dit voor zowel de licentiecomponent (per jaar) als eventuele hardware. Dit per 5TB usable uitbreiding. Zie: Bijlage 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren. In beide gevallen: tabblad 11 "Back-up uitbreid."
5.23	Opdrachtnemer geeft aan wat de maximale usable storage opslagcapaciteit is van de Back-up Oplossing in haar offerte.
5.24	Opdrachtnemer neemt de huidige data van Opdrachtgever inclusief retentie over naar de nieuwe Back-up Oplossing. Opdrachtgever gaat hierbij uit van een geleidende schaal. Server/Applicatie VMs kennen een zeer korte retentie. Deze blijven voor die duur bewaard in de oude omgeving. Voor de overige data dient de retentie overgenomen te worden. Het betreft data met een retentie langer dan 3 maanden.
5.25	De aangeboden Oplossing staat in het Gartner "Leaders" quadrant van "Data center Back-up and recovery solutions" voor 2020.
5.26	De User Interface van de aangeboden Back-up Oplossing bevat geen commando's waarmee het complete (file)systeem vernietigd kan worden.
5.28	De aangeboden Back-up Oplossing bevat geïntegreerde hardware matige deduplicatie.
5.29	De aangeboden Back-up Oplossing is SEC 17a-4(f) compliant.
5.30	De aangeboden Back-up Oplossing biedt ondersteuning voor multi-streaming.
5.31	De Back-up Oplossing kan een VM zonder Back-up agent in de VM veiligstellen.
5.32	De Back-up Oplossing heeft de mogelijkheid om fysieke servers met Windows (2012 en hoger) en Linux systemen veilig te stellen.
5.33	De Back-up Oplossing ondersteunt een Back-up en restore van zowel Windows als Linux VM's op diverse Hypervisors (VMware ESXi, MS Hyper-V, OVM). Eventueel in verschillende Cloud omgevingen: AWS, Azure of Google.
5.34	Het is door Opdrachtgever mogelijk om zonder de hele VM of een disk te herstellen een enkel bestand vanuit de VM-Back-up terug te plaatsen/te herstellen.
5.35	Er kan in de Back-up policy's bepaald worden hoe lang de Back-up bewaard moet blijven evenals de locatie.
5.36	De Back-up Oplossing ondersteunt externe opslag van een Back-up in de cloud. Hierbij worden minimaal Amazon S3 opslag en Microsoft Azure BLOB storage ondersteund. Bij gebruik van externe opslaglocatie moet het mogelijk zijn om de Back-ups in versleuteld (ge-encrypt) formaat op te slaan.
5.37	De Back-up Oplossing heeft de mogelijkheid om te integreren met storage snapshots van de aangeboden storage voorziening (lees aangeboden Oplossingen).
5.38	De Back-up Oplossing moet een applicatie consistente Back-up te kunnen maken van o.a. SQL (databases), Exchange DAG clusters, SharePoint, Exchange (per e-mailbox\email item), VMware Snapshots, Microsoft AD(objecten) en Oracle.
5.39	De te leveren Back-up Oplossing is compatible met de Hardware Compatibility List (HCL) van de hypervisor binnen de te Back-uppen VSI en VDI Oplossing. De Back-up Oplossing ondersteunt de gebruikte hypervisors in de geboden Oplossingen (VDI, VSI en Back-up) o.a.: VMware als Hyper-V.
5.40	Het moet mogelijk zijn om op basis van de Back-up Oplossing een VM direct te kunnen herstellen, waarbij er geen restore plaatsvindt naar de dataopslag maar waarbij de VM direct vanaf de Back-up Oplossing wordt gestart.
5.41	De Back-up Oplossing dient geautomatiseerd een (test) omgeving op een geïsoleerde omgeving te kunnen herstellen. Hiervan vindt ook een geautomatiseerde rapportage plaats.
5.42	De Back-up Oplossing is na initiële aanschaf "licentie vrij" voor wat betreft integraties met applicaties, databases of toevoeging van extra virtuele servers.

5.43	Er is geen (noemenswaardige) performance impact op de productie-omgeving tijdens Kantooruren in geval van een Back-up en of restore actie.
5.44	De Back-up Oplossing dient de juiste werking van een complete herstelactie te bewijzen door een periodieke (automatisch en door de Opdrachtgever te bepalen) restore van een VM. Deze wordt in een geïsoleerde omgeving uitgevoerd en herstart. Het resultaat dient weergegeven te worden in een rapportage\log en komt overeen met de toegestane RTO\RPO.
5.45	De Back-up Oplossing is ingericht voor het Back-uppen van de aangeboden Oplossingen.
5.46	De Back-up Oplossing dient bij een verstoring de mogelijkheid te bieden om een applicatie omgeving op een geïsoleerde omgeving te kunnen herstellen.
5.47	De Back-up Oplossing bevat de aanwezigheid van audit-logs om te zien wie, wat, wanneer heeft geback-upt of ge-restored.
5.48	De aangeboden Back-up Oplossing biedt inzage in sizing en performance van de Back-up.
5.49	Back-ups dienen ook op andere sites met dezelfde Oplossing geplaatst te kunnen worden via het LAN of WAN maar ook bij service providers en/of in de (public/private) cloud.
5.50	De Back-up Oplossing maakt geen gebruik van tapes, echter dient tapetechnologie wel te ondersteunen.
5.51	Opdrachtnemer bepaalt zelf de benodigde sizing voor de Back-up Oplossing qua storage. Opdrachtgever gaat ervan uit dat u de bestaande dataomvang kunt Back-uppen conform gestelde Eisen in deze aanbestedingsleidraad. Zie verder de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren

Specifiek voor de gemeente Hilversum

Hieronder de Eis die enkel geldt voor de gemeente Hilversum

Eis	Omschrijving
HV 5.1	De Back-up Oplossing maakt geen gebruik van tapes, echter dient tapetechnologie wel te ondersteunen.

Specifiek voor de gemeente Gooise Meren

Hieronder de Eis die enkel geldt voor Gooise Meren

Eis	Omschrijving
GM 5.1	Opdrachtgever heeft recentelijk een taperobot aangeschaft. Opdrachtgever wil dat Opdrachtnemer bij het ontwerp van de disaster recovery (de totale back-up Oplossing) de huidige taperobot herin zet. Zie Bijlage I Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren voor specificaties van deze taperobot. U dient een back-up tape Oplossing te koppelen aan de back-up Oplossing als onderdeel van de back-up disaster recovery Oplossing t.b.v. offline data opslag. U dient één nieuwe tape robot te leveren en te implementeren. De kosten dient u op te nemen in Bijlage 3B.

4.1.6 Management “hardware”

Eis	Omschrijving
6.1	Alle geleverde “hardware” heeft een dedicated managementpoort waarmee deze te managen is. De Oplossing ondersteunt een grafische remote console indien deze benaderd wordt via een “out of band management” of soortgelijk netwerk.

6.2	De aangeboden Oplossing biedt ondersteuning voor Microsoft Active Directory 2012 en hoger t.b.v. authenticatie en autorisatie.
6.3	De aangeboden Oplossing biedt ondersteuning voor IPv4 en IPv6.
6.4	De hardware van de aangeboden Oplossing op zich zelf is front-end en back-end door middel van één interface volledig te managen.
6.5	Opdrachtgever kan de Oplossing (Componenten) monitoren middels SNMPv3 en hoger verkeer.

Specifiek voor Hilversum

Hieronder de Eis die enkel geldt voor de gemeente Hilversum.

Eis	Omschrijving
HV 6.1	Opdrachtgever heeft reeds een ILO-netwerk (RJ45 Max 1Gb) wat gebruikt dient te worden door Opdrachtnemer t.b.v. management van hardware Componenten. Opdrachtgever heeft geen vrij poorten in de reeds aanwezige switches zitten, de huidige servers zitten hierin. Dit betekent dat hier bij de implementatie rekening mee gehouden dient te worden.

Specifiek voor Gooise Meren

Hieronder de Eis die enkel geldt voor de gemeente Gooise Meren.

Eis	Omschrijving
GM 6.1	Opdrachtgever heeft reeds een OOB-netwerk wat gebruikt dient te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft maximaal 2 koperpoorten (RJ45 Max 1Gb) per switch beschikbaar.

4.1.7 Netwerk

Eis	Omschrijving
7.1	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de huidige netwerkapparatuur in het Datacenter. Een korte omschrijving van dit netwerk treft Opdrachtnemer aan in de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren
7.2	De aangeboden Oplossing biedt ondersteuning voor een management interface gebaseerd op 100Mb koper (100Mb Base-T) of 1Gb koper (1G Base-T).

Specifiek voor de gemeente Hilversum

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Hilversum.

Eis	Omschrijving
HV 7.1	Aansluiten van (niet zijnde management) Componenten van de aangeboden Oplossingen is op basis van koper (RJ45) 10Gb (10G Base-T). Dit gebeurt door Opdrachtnemer op het reeds aanwezige data (ethernet)netwerk. Uitgangspunt hierbij is dat dit middels LACP gebeurt over twee fysieke switches.
HV 7.2	Aansluiten van (niet zijnde management) Componenten van de aangeboden Oplossingen is op basis van 8 Gb FC. Dit gebeurt op het reeds aanwezige Fibre channel netwerk.

Specifiek voor de gemeente Gooise Meren

Hieronder de Eisen die enkel gelden voor de gemeente Gooise Meren.

Eis	Omschrijving
GM 7.1	Aansluiten van (niet zijnde management) Componenten van de aangeboden Oplossingen is op laag 3 op basis van koper (RJ45) 10Gb (10G Base-T). Dit gebeurt door Opdrachtnemer op het reeds aanwezige datanetwerk. Uitgangspunt hierbij is dat dit middels LACP gebeurt over 2 fysieke switches.

4.1.8 Firmware en patches

Eis	Omschrijving
8.1	Opdrachtnemer biedt voor de aangeboden Oplossingen (VDI en VSI en Back-up): patches (en security fixes), updates en upgrades aan voor de geleverde software en als mede firmware: patches, updates en upgrade t.b.v. de geleverde hardware kosteloos aan. Dit voor de Componenten welke voorzien zijn van Basis support. En waarbij geldt dat de Software licenties voorzien zijn van dit recht (Lees: als voor frameworks als: VMware en Citrix de licenties (abonnementen) zijn aangeschaft en voorzien zijn of voorzien in "software assurance" indien dat nodig is). De updates dienen geïnstalleerd te kunnen worden zonder productieverstoring. Firmware patches en updates worden als "totaal package" (één package) aangeboden. Opdrachtgever wil niet zoeken naar de juiste set updates voor de afzonderlijke Componenten.

4.2 Implementatie van de geboden Oplossing (en)

Opdrachtgever wil dat Opdrachtnemer de Implementatie en Migratie uitvoert van een drietal omgevingen: VSI, VDI en Back-up. Om dat op een goede wijze te laten verlopen, stelt Opdrachtgever de onderstaande Eisen.

Eis	Omschrijving
9.1	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de nieuwe VSI, VDI en Back-up Oplossing "turn-key" oplevert. Dat betekent dat Opdrachtnemer zorgt, dat op het moment van acceptatie, de betreffend Oplossing (VDI, VSI en Back-up) "Turn key" is. Hiermee wordt bedoeld dat er geen aanpassingen meer nodig zijn om de betreffende Oplossing conform Eisen te laten functioneren. Zie ook Eis 28.10. Deze "turn-key" oplevering wordt mogelijk gemaakt middels een door Opdrachtnemer uit te voeren Implementatie (en bijbehorende Migratie). Hiermee wordt bedoeld dat de bestaande: VDI, VSI en Back-up (binnen de scope) Oplossing projectmatig is verwijderd. Dat hiervoor de nieuwe te leveren Oplossingen (hard- en software en eventuele licenties) in gebruik kunnen worden genomen (geïnstalleerd, geconfigureerd, getest en geaccepteerd) en dat de overdracht naar ICT beheer van de Aanbestedende dienst is geregeld. Dit conform de Eisen in deze Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer zorgt voor de Migratie van de oude naar de nieuwe: VDI, VSI en Back-up Oplossing inclusief het bijbehorende Implementatietraject. Opdrachtnemer levert alle benodigde personele resources in de vorm van kennis en kunde aangaande de betreffende techniek alsmede projectleiding om de nieuwe: VDI, VSI en Back-up Oplossing "turn-key" op te leveren bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer coördineert ook alle benodigde werkzaamheden zowel binnen het Implementatie- en Migratietraject danwel de activiteiten die nodig zijn bij Opdrachtgever.

	Onder de Implementatie valt dus ook de Migratie van de oude naar de nieuw Oplossing evenals de Migratie van "data" (Files, VM's Back-ups). Onder de Implementatie valt dus ook de Migratie van de oude naar de nieuw Oplossing evenals de Migratie van "data" (Files en VM's). De kosten hiervoor dient Opdrachtnemer mee te nemen in de migratiekosten. Zie Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 6: "Migratiediensten".
9.2	Opdrachtgever wil dat Opdrachtnemer de Implementatie (en bij behorende Migratie) van de oude naar de nieuwe Oplossing projectmatig uitvoert, dit per Oplossing (VDI, VSI en Back-up). Onder Migratie wordt verstaan: het vervangen of verwijderen van de bestaande: VDI, VSI en Back-up Componenten. Zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren Dit inclusief de transitie van de "data" (Files, VM's, Back-ups) op de oude Oplossing naar de nieuwe Oplossing. Het project besteedt ten minste aandacht aan: - Ontwerp, Opdrachtnemer levert een blauwdruk op van de Oplossing zowel Functioneel (High Level Design) als Technisch (Low Level Design). - Test, Opdrachtnemer maakt een testplan (inclusief test set) en voert dit samen met Opdrachtgever uit. - Change, Opdrachtnemer schrijft de benodigde change t.b.v. acceptatie voor het changesproces bij Opdrachtgever. - Transitie, Opdrachtnemer beschrijft hoe de transitie wordt uitgevoerd en wat hiervoor moet gebeuren. Daarnaast voert Opdrachtnemer de transitie uit. Dit legt Opdrachtnemer vast in een Migratieplan. Opdrachtnemer verwijdert de oude apparatuur en plaatst de nieuwe apparatuur en sluit deze aan. Opdrachtnemer labelt deze conform configuratie management afspraken bij Opdrachtgever en levert de benodigde configuratie item informatie digitaal aan. Opdrachtnemer kan denken aan: componentnaam, serienummer, fabrikant, leverdatum, garantie e.d. Opdrachtnemer configureert de Oplossing en richt deze in. Opdrachtnemer vult de Oplossing. Opdrachtnemer migreert de data (in de breedste zin van het woord) naar de nieuwe Oplossing. - Acceptatie, Opdrachtnemer zorgt voor een acceptatieplan en voert de acceptatie samen met Opdrachtgever uit. - Overdracht, Opdrachtnemer zorgt voor de overdracht naar beheer. Opdrachtnemer levert de benodigde documentatie op en instrueert de beheerders dusdanig dat zij in ieder geval de basis beheertaken kunnen uitvoeren. - Kwaliteit en risicobeheersing, Opdrachtnemer borgt de kwaliteit van het traject en voert het traject uit met zo min mogelijk risico's voor Opdrachtgever. - Opdrachtnemer levert een Migratieplan op. In dit plan wordt aangegeven op welke wijze en in welke volgorde de bestaande: VSI, VDI en Back-up Oplossing wordt vernieuwd dan wel op welk moment en geeft aan welke activiteiten en resources daarvoor benodigd zijn. - Nazorg, Opdrachtnemer documenteert de restpunten en geeft aan wanneer Opdrachtnemer deze oplost e.a. dient uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na acceptatie plaats te vinden. Per onderdeel: VDI, VSI en Back-up wordt, in de Eisen 9.3, 9.4 en 9.5, aangegeven wat wordt verwacht van de Implementatie en bijbehorende Migratie.

9.3	Implementatie en Migratie VSI Opdrachtgever gaat uit van een “turn key” oplevering. Om dit mogelijk te maken voert Opdrachtnemer o.a. werkzaamheden als onderstaand uit: - Opdrachtnemer ontwerpt de nieuwe Oplossing en past de laatste veiligheids-uitgangspunten hierbij toe. Opdrachtnemer legt het ontwerp vast in een HLD (High level Design) en LLD (Low Level Design). - Installatie, Opdrachtnemer hangt de Componenten in de racks en sluit deze aan. Opdrachtnemer houdt hierbij, bij de Implementatie, rekening met een beperkte aantal (mogelijk vrije) switchpoorten en stroomaansluitingen in de racks. Opdrachtnemer levert aansluit- en installatiemateriaal als kabels, rack railsen voor apparatuur en dergelijke. Opdrachtnemer werkt zorgvuldig en labelt en plaatst de Componenten netjes. - Opdrachtnemer voorziet de VSI-Componenten van software bijvoorbeeld de VMware ESXi hypervisor op de host. - Opdrachtnemer configureert alle VSI-Componenten denk hierbij aan de hosts of de beheerservers als VMware vCenter. - Opdrachtnemer voorziet de host en de beheeromgeving van de laatste (firmware) software updates/upgrades en stelt deze ter beschikking voor later gebruik. - Opdrachtnemer test de werking van de Oplossing op werking en afgesproken prestatie. Opdrachtnemer toont aan dat de Oplossing voldoet aan de gestelde Eisen in de Aanbestedingsleidraad. - De Migratie, Opdrachtnemer zet de bestaande services en bijbehorende data over. Opdrachtnemer exporteert de oude VM's en importeert deze in de nieuwe Oplossing. Opdrachtnemer exporteert de bijbehorende storage naar de nieuwe Oplossing. - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Migratie tot zo min als mogelijk downtime en overlast leidt. Opdrachtnemer houdt hierbij tevens rekening met een worst-case scenario en houdt ook rekening met een eventuele roll-back. - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de nieuwe Oplossing wordt opgenomen en getest in de nieuwe Back-up omgeving (Opdrachtnemer voert zowel een recovery als restore uit). - Opdrachtnemer draagt de Oplossing volledig uitgelegd en gedocumenteerd over aan het beheer-team van Opdrachtgever. - Overdracht naar de eigen organisatie van Opdrachtnemer dan wel die van Opdrachtgever. Denk aan documentatie t.b.v. support. - En wat nog meer benodigd is voor een “turn key” oplevering.
9.4	Implementatie en deels Migratie VDI Opdrachtnemer gaat uit van een “turn key” oplevering o.a. werkzaamheden als onderstaand dient Opdrachtnemer uit te voeren: - Opdrachtnemer ontwerpt de nieuwe Citrix Oplossing en past de laatste veiligheid (security) uitgangspunten en principes hierbij toe. Dit in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtnemer legt het ontwerp vast in een HLD (High level Design) en LLD (Low Level Design). - Installatie, Opdrachtnemer hangt de Componenten in de racks en sluit deze aan. Opdrachtnemer houdt hierbij, bij de Implementatie, rekening met een beperkte aantal (vrije) switchpoorten en stroomaansluitingen in de racks. Opdrachtnemer levert aansluit- en installatiemateriaal als kabels, rack railsen voor apparatuur en dergelijke. Opdrachtnemer werkt zorgvuldig en labelt en plaatst de Componenten netjes.

	- Opdrachtnemer voorziet de VDI-Componenten van software. Denk aan de hosts of de beheer server(s), eventuele loadbalancers en dergelijke. M.a.w. Opdrachtnemer installeert alle benodigde Componenten van het Citrix framework en de onderliggende hypervisor laag (XenServer of VMware ESXi). - Opdrachtnemer configureert alle VDI-Componenten denk aan bijvoorbeeld de hosts of de beheer server(s), eventuele loadbalancers en dergelijke. M.a.w. Opdrachtnemer configureert alle benodigde Componenten van het Citrix framework en de onderliggende hypervisor laag (XenServer of VMware ESXi). - Opdrachtnemer voorziet de Componenten in de VDI Oplossing van de laatste (firmware) software updates/upgrades en stelt deze ter beschikking voor later gebruik. - De Migratie, Opdrachtnemer zet de bestaande noodzakelijke data over naar de nieuwe Oplossing. - Opdrachtnemer koppelt de Oplossing aan het werkplek distributie mechanisme van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt er voor dat het golden image gedeployed kan worden op de VDI Oplossing. Opdrachtnemer begeleidt Opdrachtgever bij de koppelen tussen haar deployment tooling en de nieuwe Oplossing. Opdrachtgever maakt hierbij het golden image. - Opdrachtnemer test de werking van de Oplossing op werking en afgesproken prestatie. Opdrachtnemer toont aan dat de Oplossing voldoet aan de Eisen. - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Migratie tot zo min als mogelijk overlast en downtime leidt. Opdrachtnemer houdt hierbij tevens rekening met een worst-case scenario en houdt ook rekening met een eventuele roll-back. - Opdrachtnemer exporteert de bijbehorende storage naar de nieuwe Oplossing. - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de nieuwe Oplossing wordt opgenomen en getest in de nieuwe Back-up omgeving. - Opdrachtnemer draagt de Oplossing volledig uitgelegd en gedocumenteerd over aan het beheerteam van Opdrachtgever. - Overdracht naar de eigen organisatie dan wel die van Opdrachtgever. Denk aan documentatie t.b.v. support. - En wat nog meer benodigd is voor een “turn key” oplevering.
9.5	Implementatie en Migratie Back-up Opdrachtnemer gaat uit van een “turn key” oplevering o.a. werkzaamheden als onderstaand dient Opdrachtnemer uit te voeren: - Opdrachtnemer ontwerpt de nieuwe Oplossing en past de laatste veiligheid uitgangspunten hierbij toe. Opdrachtnemer legt het ontwerp vast in een HLD (High level Design) en LLD (Low Level Design). - Installatie, Opdrachtnemer hangt de Componenten in de racks en sluit deze aan. Opdrachtnemer houdt hierbij bij de Implementatie rekening met een beperkte aantal (vrije) switchpoorten en stroomaansluitingen in de racks. Opdrachtnemer levert aansluit- en installatiemateriaal als kabels, rack railsen voor apparatuur en dergelijke. Opdrachtnemer werkt zorgvuldig en labelt en plaatst de Componenten netjes. - Configuratie, Opdrachtnemer richt de Back-up Oplossing in. - Opdrachtnemer voorziet de Back-up Oplossing van de laatste (firmware) software updates/upgrades en stelt deze ter beschikking voor later gebruik. - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle (virtuele) servers van Opdrachtgever in de Back-up worden opgenomen. - Opdrachtnemer stelt de oude Back-up data veilig. - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de nieuwe Oplossing getest is conform Eisen in de Aanbestedingsleidraad.

	- Opdrachtnemer draagt de Oplossing volledig uitgelegd en gedocumenteerd over aan het beheerteam van Opdrachtgever. - Overdracht naar de eigen organisatie dan wel die van Opdrachtgever. Denk aan documentatie t.b.v. support. - En wat nog meer benodigd is voor een “turn key” oplevering.
9.6	In aanvulling op de Eisen: 9.3, 9.4 en 9.5. Opdrachtnemer maakt een functioneel (HLD) en technisch (LLD) ontwerp van de nieuwe: VDI, VSI en Back-up Oplossing. Dit conform de Eisen in het Aanbestedingsleidraad. Opgeleverd wordt tenminste een functioneel ontwerp hierin komt minimaal aan bod: security, beheer, werking van de infrastructuur e.d. Er wordt een technisch ontwerp opgeleverd hierin komt aan bod: topologie, aansluitwijze, configuratie e.d.
9.7	In aanvulling op de Eisen: 9.3, 9.4 en 9.5. Opdrachtnemer draagt zorg voor een Migratie van zowel de: VDI, VSI en bestaande Back-up Oplossing die de bestaande gemeentelijke dienstverlening zo minimaal mogelijk verstoort (Maximaal 1 weekend) en zo risicoloos als mogelijk wordt uitgevoerd. Indien dit tot uitwijk buiten Kantoortijden leidt, dient dit integraal verwerkt te worden in de Inschrijving qua kosten.
9.8	In aanvulling op de Eisen: 9.3, 9.4 en 9.5. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate overdracht van het project naar ICT-beheer (Opdrachtgever). Onder overdracht wordt verstaan die acties die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de Opdrachtgever de: VDI, VSI en Back-up Oplossing, in de basis kan beheren. Denk aan het zorgdragen voor documentatie over: design, instellingen en supportprocedures maar ook het maken / inrichten van een Back-up van configuratie instellingen. Denk ook aan een instructie over basishandelingen.
9.9	Opdrachtnemer neemt in het projectplan minimaal een Acceptatieprocedure op. Dit conform artikel 7 “Acceptatie” van GIBIT 2020 (Bijlage C). Dit per onderdeel d.w.z.: VDI, VSI en Back-up.
9.10	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de capaciteit die nodig is om de Implementatie en de Migratie uit te voeren zoals onder de Eisen 9.3, 9.4 en 9.5. Uiteraard zal de Opdrachtgever wel één beheerder gedurende een nader overeen te komen periode ter beschikking stellen t.b.v. informatie over bestaande: instellingen, routeringen en configuraties. Anderzijds zal Opdrachtgever medewerking verlenen om de Migratie mogelijk te maken middels deze beheerder.
9.11	Opdrachtnemer verzorgt de migratiedienst “fixed price” (zie Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 6 “Migratiediensten”).
9.12	Opdrachtgever accepteert de nieuwe: VDI, VSI en Back-up Oplossing, enkel en alleen als de acceptatieprocedure met goed gevolg is doorlopen.

4.3 Support en dienstverleningseisen op de geboden Oplossing(en)

4.3.1 Support

De paragrafen 4.1.3.1 en 4.1.3.2 gaan in op de vereiste support levels. Het supportbedrag is opgebouwd uit een vast en een variabel Component. Onder het vaste Component wordt “Basis support” verstaan, onder het variabele deel “Aanvullend support”. Elk apparaat kan worden voorzien van Basis support. Dit Basis support kent meerdere gradaties. Afhankelijk van het Component (apparaat) wil de Opdrachtgever een snellere reactie- en oplostijd. Dit minimale Basis support staat vast per Component en is de hard- en software service die minimaal geleverd dient te worden. Voor alle support levels (Basis en Aanvullend support) geldt dat de Opdrachtgever de regisseur is die Opdracht geeft tot uitvoer.

4.1.3.1 Op afroep leveren van Basis support

Basis support heeft, zoals de naam al aangeeft als doel de basis Componenten te voorzien van aan reparatie ondersteuning in geval van een defect of verstoring. Bijvoorbeeld de vervanging van defecte onderdelen van een server, een disk of een memory module dan wel Vendor support op de bijbehorende of geleverde software. Niet ieder Component hoeft stante pede te worden vervangen. Er is een gradatie in aan te brengen. Basis support zorgt ervoor dat Opdrachtgever conform afspraak zijn dienstverlening aan de klant kan blijven leveren.

Eis	Omschrijving																								
10.1	De onderstaande Basis supportdiensten dienen door Opdrachtnemer te worden aangeboden. De gevraagde werkwijze hierbij is afhankelijk van het verzoek van de Opdrachtgever: <table><tr><th>Support level</th><th>Basis support</th><th>Uitvoering</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th><th>Aanmeldwijze</th></tr><tr><td>BS1 Standaard</td><td>Volgende Werkdag</td><td>Op locatie</td><td>Tijdens Kantooruren binnen 2 uur.</td><td>Uiterlijk de volgende Werkdag</td><td>Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)</td></tr><tr><td>BS2 Prio</td><td>Zelfde Werkdag</td><td>Op locatie</td><td>Binnen 1 uur.</td><td>Binnen 8 uur. (24/5)</td><td>Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/5)</td></tr><tr><td>BS3 Critical*</td><td>Zelfde dag binnen een dagdeel (bedrijfskritisch)</td><td>Op locatie</td><td>Direct.</td><td>Binnen 4 6 uur. (24/7)</td><td>Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/7)</td></tr></table> *Beheercomponenten worden als Critical ingeschaald door de Aanbestedende dienst. Basis support: BS1: “Standaard”, BS2: “Prio” en BS3: “Critical” Het gaat hier om het vervangen of repareren van defecte Componenten op locatie. Dan wel het verhelpen van hardware matige verstoringen aan deze Componenten. Indien het nodig is voor de werking van het Component, worden de softwarematige instellingen weer juist geconfigureerd dan wel wordt de apparatuur van de juiste softwareversie of licenties voorzien. De kosten hiervoor zitten in het Basis support. Aanvullend geldt dat eventuele verstoring m.b.t. het niet of niet goed functioneren van de Componenten als gevolg van bugs, in de geleverde software, onder Basis support vallen.	Support level	Basis support	Uitvoering	Reactietijd	Oplostijd	Aanmeldwijze	BS1 Standaard	Volgende Werkdag	Op locatie	Tijdens Kantooruren binnen 2 uur.	Uiterlijk de volgende Werkdag	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)	BS2 Prio	Zelfde Werkdag	Op locatie	Binnen 1 uur.	Binnen 8 uur. (24/5)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/5)	BS3 Critical*	Zelfde dag binnen een dagdeel (bedrijfskritisch)	Op locatie	Direct.	Binnen 4 6 uur. (24/7)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/7)
Support level	Basis support	Uitvoering	Reactietijd	Oplostijd	Aanmeldwijze																				
BS1 Standaard	Volgende Werkdag	Op locatie	Tijdens Kantooruren binnen 2 uur.	Uiterlijk de volgende Werkdag	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)																				
BS2 Prio	Zelfde Werkdag	Op locatie	Binnen 1 uur.	Binnen 8 uur. (24/5)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/5)																				
BS3 Critical*	Zelfde dag binnen een dagdeel (bedrijfskritisch)	Op locatie	Direct.	Binnen 4 6 uur. (24/7)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/7)																				
10.2	Indien een Component niet conform specificaties functioneert, dient dit Component op locatie van Opdrachtgever te worden vervangen of vakkundig te worden gerepareerd. Dit na aanmelding van de storing door Opdrachtgever. Onder vervanging wordt verstaan: het verwijderen van het defecte onderdeel of Component, het plaatsen, het configureren, het testen en het in gebruikstellen van het vervangende Component. Onder reparatie wordt verstaan: het herstellen van het defecte Component conform procedures van de fabrikant, het configureren, het testen en het na juiste werking het in gebruik stellen.																								
10.3	Per te leveren (beheer)Component geeft Opdrachtnemer vooraf aan wat de kosten zijn van het Basis support indien dit gelijk wordt aangeschaft over een initiële periode van 1, 3 en 5 jaar voor het gevraagde Basis supportniveau. Zie ook Eis 10.7. De kosten voor Basis support wil de Opdrachtgever, voor de afgesproken termijn, verdeeld zien in jaren. De kosten worden vooraf, éénmaal per jaar, in rekening gebracht. Aanvullend geldt in alle gevallen dat nimmer de termijn waarop de Overeenkomst geldt, overschreden kan worden.																								

	Per te leveren (beheer)Component geeft Opdrachtnemer vooraf aan wat de kosten zijn van het Basis support indien dit gelijk wordt aangeschaft over een initiële periode van 5 jaar voor het gevraagde Basis supportniveau. Zie ook Eis 10.7. Na definitieve gunning bekijkt Aanbestedende dienst of zij dit naar een kortere termijn van drie jaar wenst terug te draaien, tegen de dan geldende kostentegen. De kosten voor Basis support wil de Opdrachtgever, voor de afgesproken termijn, verdeeld zien in jaren. De kosten worden vooraf, éénmaal per jaar, in rekening gebracht. Aanvullend geldt in alle gevallen dat nimmer de termijn waarop de Overeenkomst geldt, overschreden kan worden.
10.4	De Basis support dienstverlening is per Component opzegbaar na de initiële periode. Deze initiële periode gaat in na aflevering van het Component op locatie van Opdrachtgever indien Opdrachtgever zelf de installatie verricht. Indien dit niet het geval is, gaat deze periode in na acceptatie van de oplevering. Dit tenzij er voorafgaande aan de levering door Opdrachtgever en -nemer, in de nadere overeenkomst/offerte een andere termijn overeen wordt gekomen. Tijdig (2 maanden) voor het verstrekken van de initiële looptijd is Opdrachtnemer hierbij verplicht, voor het verlopen van deze termijn, een voorstel tot verlening te sturen. Aanvullend geldt in alle gevallen dat nimmer de termijn waarop de Overeenkomst geldt, overschreden kan worden.
10.5	Opdrachtnemer geeft proactief aan wat de EOS (end of Service) en EOL (End of Life) datum zijn dit binnen een redelijke termijn nadat deze bekend zijn gemaakt. Indien dit reeds bij het opstellen van een (nadere)offerte bekend is gemaakt door de betreffende fabrikant, dient dit op de offerte vermeld te worden.
10.6	Op ieder Component kan Basis support geleverd worden. Opdrachtnemer geeft vooraf aan wat de maximale duur (nog) is van de Basis Support op het te leveren Component.
10.7	Alle componenten van / in de initieel bestelling worden voorzien van Basis support voor een periode van vijf (5) jaar. De prijs hiervoor neemt Opdrachtnemer op in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 3: "Basis support".

4.1.3.2 Op afroep leveren van Aanvullend support

De Opdrachtgever wenst ook een Aanvullend support dienstverlening van de Opdrachtnemer. Beide gemeenten hebben een relatief klein beheerteam. Dit betekent dat er momenten zijn waarop de bezetting beperkt is dan wel dat er zich problemen voor doen waarbij hulp gewenst is.

Stel, u levert een VDI Oplossing op basis van Citrix en maakt daarbij gebruik van vSan, dan kan het zo zijn dat als een: "host onderuit gaat en deze niet meer op komt", Opdrachtgever een beroep op u doet. Een ander voorbeeld Opdrachtnemer wenst dat de hosts van de VSI Oplossing in de avond worden geüpdatet. Om deze redenen wil Opdrachtgever gebruikmaken van Aanvullend support op afroep.

De dienstverlening dient te voldoen aan de onderstaande Eisen:

Eis	Omschrijving					
11.1	De onderstaande support diensten dienen door Opdrachtnemer te worden aangeboden:					
	Support level	Aanvullend support	Beheer	Reactietijd	Aanvangstijd	Aanmeldwijze
	AS1	Standaard	Op afstand	Tijdens Kantooruren binnen 4 uur.	Binnen 3 Werkdagen.	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)
	AS2	Standaard	Op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 4 uur.	Binnen 5 Werkdagen.	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)
	AS3	Gezwinde spoed	Op afstand	Tijdens Kantooruren binnen 2 uur.	Binnen 1 Werkdag.	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)

	AS4	Gezwinde spoed	Op locatie indien gevraagd	Tijdens Kantooruren binnen 2 uur.	Binnen 2 Werkdagen.	Telefonisch, portaal of per e-mail. (tijdens Kantooruren)
	AS5	Onmiddellijk	Op afstand	Binnen 1 uur.	Binnen 4 uur. (24/7)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/7)
	AS6	Onmiddellijk	Op locatie indien gevraagd	Binnen 1 uur.	Binnen 4 uur. (24/7)	Telefonisch, portaal of per e-mail. (24/7)
	De gevraagde werkwijze is hierbij afhankelijk van het verzoek van de Opdrachtgever. Het kan zijn dat de Opdrachtgever vraagt, op afstand, bijvoorbeeld configuratie instellingen door te voeren (via een beveiligde verbinding) dan wel de medewerker van de Opdrachtgever telefonisch te begeleiden dan wel mee te kijken met. Aanvullend support: AS1, AS3 en AS5 Het gaat hier om remote assistentie bij het uitvoeren van configuratiewerkzaamheden of update werkzaamheden. Het bieden van ondersteuning op Componenten (lees ook: beheercomponent gerelateerde vragen). Het updaten en upgraden van Componenten (serverfirmware, hypervisors, controllers, switches, beheercomponenten e.d.). Het maken van een configuratie Back-up. Het begeleiden van het: plaatsen, uitbreiden en verwijderen van Componenten. Aanvullend support: AS2, AS4 en AS6 Het gaat hier om het op locatie uitvoeren van configuratiewerkzaamheden. Dit bijvoorbeeld op de: VDI VSI of Back-up Oplossing dan wel beheercomponenten (Management Server of storage of Back-up controller). Het bieden van ondersteuning bij het oplossen van (gerelateerde) incidenten en problemen (verstoringen) op de geleverde Componenten. Het updaten en upgraden van (beheer)Componenten. Het maken van een configuratie Back-up. En het beantwoorden van vragen over instellingen van geleverde (beheer)Componenten.					
11.2	De Opdrachtgever wenst gebruik te kunnen maken van Aanvullend support op basis van vaste kwartiertarieven. Deze vaste kwartiertarieven kennen per support level drie (3) tariefstafels, namelijk: - tijdens Kantoortijden op Werkdagen; - buiten Kantoortijden op Werkdagen; - in het weekend en op algemeen erkende feestdagen. Deze prijzen dienen opgenomen te worden in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 4: "Aanvullend support".					
11.3	Aanvullend support wordt geleverd op de door Opdrachtnemer aangeboden Componenten in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren. Aanvullend support wordt geleverd op nieuwe nog te leveren (beheer)Componenten en wellicht ten overvloede licenties, waarvan Opdrachtgever heeft aangegeven dat deze onder de support dient te vallen.					
11.4	Voor alle supportlevels geldt dat de Opdrachtgever de regisseur is die Opdracht geeft tot uitvoer. Alleen de werkelijk bestede supporttijd wordt gedeclareerd bij de Opdrachtgever.					
11.5	Aanvullend support wordt op afroep geleverd door Opdrachtnemer middels een af te nemen urenstrippenkaart door Opdrachtgever. Hierbij geldt het volgende:					

	- De inzet zoals genoemd onder Eis 11.1 wordt verrekend met de tarieven zoals genoemd in 11.2. De gespendeerde tijdseenheden worden in mindering gebracht op het afgenomen budget. - Opdrachtnemer meldt tijdig als de stippenkaart bijna leeg is en doet direct een voorstel voor een nieuwe strippenkaart. - De strippenkaart blijft geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Eventueel overgebleven budget wordt hierna teruggestort naar Opdrachtgever. - Indien de strippenkaart "opraakt" gedurende een verstoring treden Opdrachtnemer en -gever direct in overleg.
11.6	De urenstrippenkaart staat voor een X aantal uur. Te leveren in een waarde van 5.000, of 10.000 euro. Na inzet van Aanvullend support wordt de bestede tijd omgeslagen in de betreffende kwartierstaffel (zie Eis 11.2) en afgetrokken van het urenstrippenkaart budget.

4.3.2 Afname Aanverwante dienstverlening

De Opdrachtgever is naast het support op zoek naar specifieke Aanverwante dienstverlening op aanvraag. Het is voor de Opdrachtgever niet verplicht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Aanverwante dienstverlening af te nemen, maar Opdrachtgever is daartoe gerechtigd.

Opdrachtgever wil haar taken beperken tot haar kerntaak. Dit betekent dat werk zonder toegevoegde waarde voor de gemeente Hilversum en Gooise Meren bij voorkeur niet meer intern wordt uitgevoerd. Daarnaast wordt Opdrachtgever geconfronteerd met een steeds luidere roep om een verruimde beschikbaarheid van haar diensten. Dit betekent meer en meer werk in de avonden en het weekend. Dit trekt een zware wissel op de beheerteams. Om deze reden wil Opdrachtgever de mogelijkheid om Aanverwante dienstverlening af te nemen. Dit met name als doel om de standaard beheertaken/ diensten door Opdrachtnemer te laten uitvoeren.

De gevraagde Aanverwante dienstverlening dient te voldoen aan de onderstaande Eisen:

Eis	Omschrijving		
12.1	De onderstaande Aanverwante diensten dienen door de Opdrachtnemer te worden aangeboden. Hierbij wordt tevens vermeld hoe de communicatie over het aanvragen zal plaatsvinden. Opdrachtgever kiest er bewust voor, in het kader van transparantie en flexibiliteit, de diensten op de knippen in afgebakende gebieden. Let op: het kan dus per gemeente verschillen welke Aanverwante diensten tijdens de contractperiode worden afgenomen.		
	Cat.	Aanverwante dienstverlening	Omschrijving
	A1	Monitoring VDI	Monitoring VDI, Opdrachtnemer controleert dat de VDI Citrix Oplossing blijft functioneren conform afgesproken capaciteits- en beschikbaarheidskader (voor zover deze met Opdrachtnemer zijn gemaakt). Opdrachtnemer monitort de beschikbaarheid en capaciteit van de totale geleverde VDI Citrix Oplossing dan wel de afzonderlijke vitale onderdelen.
	A2	Beheer en Monitoring VDI	Beheer en monitoring (zie voor monitoring punt A1) van de VDI Citrix Oplossing, d.w.z. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de deze Citrix Oplossing blijft functioneren conform afgesproken prestatie- en capaciteitskaders. Opdrachtnemer voert hiervoor de benodigde monitorings- en beheerhandelingen uit. Opdrachtnemer meldt en lost problemen op aangaande de geleverde Oplossing. Let op: Opdrachtgever blijft de werkplek deployen. Dit middels de aanwezige deployment tooling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de VDI Citrix Oplossing (het framework) in zijn totaliteit. Denk aan de Citrix gateways of de Citrix provisioning servers, de Citrix VDI hosts en de

		bijbehorende software. Opdrachtgever deployed zijn “image” slechts op de omgeving. Daarnaast beheert Opdrachtnemer in dit voorbeeld de onderliggende Componenten. M.u.v. de netwerkcomponenten die niet door Opdrachtnemer geleverd zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat e.a. in onderlinge samenhang conform verwachting blijft functioneren.																														
A3	Monitoring VSI	Monitoring VSI, Opdrachtnemer controleert dat de VMware VSI Oplossing blijft functioneren conform afgesproken capaciteits- en beschikbaarheidskader (voor zover deze met Opdrachtnemer zijn gemaakt). Opdrachtnemer monitort de beschikbaarheid en capaciteit van de totale geleverde VSI Oplossing dan wel de afzonderlijke vitale onderdelen.																														
A4	Beheer en monitoring VSI	Beheer en monitoring (zie voor monitoring punt A3) van de VMware VSI Oplossing, d.w.z. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de deze Oplossing blijft functioneren conform afgesproken prestatie- en capaciteitskaders. Opdrachtnemer voert hiervoor de benodigde monitorings- en beheerhandelingen uit. Opdrachtnemer meldt en lost problemen op aangaande de geleverde Oplossing. Let op: Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het deployen van servers op deze VSI Oplossing alsmede het update/grade van de gedeployde servers binnen deze Oplossing. Opdrachtnemer beheert in deze het framework denk aan: vSphere, de ESXI hosts en vCenter. Dit inclusief onderliggende hardware. Dit m.u.v. de netwerkcomponenten die niet door Opdrachtnemer geleverd zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat e.a. in onderlinge samenhang conform verwachting blijft functioneren.																														
A5	Monitoring Back-up	Monitoring, Opdrachtnemer controleert of de Back-up Oplossing blijft functioneren conform afgesproken prestatie en capaciteitskaders.																														
A6	Beheer en monitoring Back-up	Beheer en monitoring Back-up (zie voor monitoring punt A5), d.w.z. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de Back-up Oplossing blijft functioneren conform afgesproken prestatie en capaciteitskaders.																														
A7	Projectuitvoering en -ondersteuning	Het op projectmatige wijze installeren, implementeren of migreren van Componenten middels een vooraf afgebakende werkscope.																														
A8	VDI Endpoint software beheer	Het uitvoeren van software beheer op het VDI device. Opdrachtnemer zorgt er voor dat het host image op het VDI device ook wel het Endpoint genoemd wordt beheerd. Het betreft hier de thin clients (zowel desktops als laptops).																														
De Nadere opdracht wordt hierbij (A1 t/m A8) schriftelijk of per e-mail uitgevraagd (zie paragraaf: 4.4.3 en 4.4.4) Indien Aanverwante dienstverlening op een product van toepassing is/wordt, is het niet vanuit Opdrachtnemer leveren/geleverd zijn, geen reden om het onderhoud te weigeren dan wel de prijs te verhogen.																																
12.2	De onderstaande supportniveaus zijn van toepassing op de diensten: A2, A4, A6 en A8. Deze niveaus gelden enkel als deze diensten zijn afgenomen en de betreffende onderdelen voorzien zijn van Basis support en enkel binnen het afgesproken Service window behorende bij de afgenomen dienst (A2, A4, A6 en A8). <table><tr><th>Support level</th><th>Aanverwante dienstverlening</th><th>Beheer</th><th>Reactietijd</th><th>Aanvangstijd</th></tr><tr><td>ADV N1</td><td>Standaard</td><td>Op afstand</td><td>Tijdens Service window binnen 4 uur</td><td>Binnen 1 Werkdag</td></tr><tr><td>ADV N2</td><td>Standaard</td><td>Op locatie indien nodig</td><td>Tijdens Service window binnen 4 uur</td><td>Binnen 1 Werkdag</td></tr><tr><td>ADV N3</td><td>Gezwijnde spoed</td><td>Op afstand</td><td>Tijdens Service window 2 uur</td><td>Binnen 3 uur</td></tr><tr><td>ADV N4</td><td>Gezwijnde spoed</td><td>Op locatie indien nodig</td><td>Tijdens Service window binnen 2 uur</td><td>Binnen 6 uur</td></tr><tr><td>ADV N5</td><td>Onmiddellijk</td><td>Op afstand</td><td>Binnen 0:30 uur</td><td>Binnen 2 uur</td></tr></table>		Support level	Aanverwante dienstverlening	Beheer	Reactietijd	Aanvangstijd	ADV N1	Standaard	Op afstand	Tijdens Service window binnen 4 uur	Binnen 1 Werkdag	ADV N2	Standaard	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 4 uur	Binnen 1 Werkdag	ADV N3	Gezwijnde spoed	Op afstand	Tijdens Service window 2 uur	Binnen 3 uur	ADV N4	Gezwijnde spoed	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 2 uur	Binnen 6 uur	ADV N5	Onmiddellijk	Op afstand	Binnen 0:30 uur	Binnen 2 uur
Support level	Aanverwante dienstverlening	Beheer	Reactietijd	Aanvangstijd																												
ADV N1	Standaard	Op afstand	Tijdens Service window binnen 4 uur	Binnen 1 Werkdag																												
ADV N2	Standaard	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 4 uur	Binnen 1 Werkdag																												
ADV N3	Gezwijnde spoed	Op afstand	Tijdens Service window 2 uur	Binnen 3 uur																												
ADV N4	Gezwijnde spoed	Op locatie indien nodig	Tijdens Service window binnen 2 uur	Binnen 6 uur																												
ADV N5	Onmiddellijk	Op afstand	Binnen 0:30 uur	Binnen 2 uur																												

	ADV6	Onmiddellijk	Op locatie indien nodig	Binnen 0:30 uur	Binnen 4 uur
	De gevraagde werkwijze is hierbij afhankelijk van de aard van de verstoring: - Indien slecht enkele gebruikers (gebruikers <5%) hinder ondervindt van problemen met de: VDI, VSI of Back-up Oplossing en of slechts een enkele dienst verstoort is bij de Opdrachtgever als gevolg van een probleem in één van deze Oplossingen. In dit geval geldt ADVN1 Of ADVN2. - Indien een grote groep gebruikers (5%>= gebruikers =<25%) hinder ondervindt en of meerdere secundaire diensten verstoort. In dit geval geldt ADVN3 en ADVN4. - Indien een zeer grote groep gebruikers (25%> gebruikers) hinder ondervindt en of veel diensten verstoort zijn en of één primaire dienst. In dit geval geldt ADVN5 en ADVN6. Opdrachtnemer en -gever spreken daarnaast bij afname een serviceproces af rond verstoringen en leggen deze vast in een DAP. Hierin wordt o.a. ingegaan op het doen van melding over afwijkingen/verstoringen over en weer in de Oplossing, evenals de communicatie over de status van het oplossen van een probleem, dan wel wat primaire diensten zijn. In alle gevallen geldt dat de prioritering altijd kan worden bijgesteld door de Opdrachtgever.				
12.3	De Aanvullend support niveaus zijn van toepassing op: A1, A3 en A5. Afwijkingen binnen de: VDI, VSI en Back-up Oplossing, worden binnen het Service window behorende bij de dienst na optreden binnen 30 minuten, per e-mail, automatisch gemeld indien het een verstoring betreft welke invloed heeft op de beschikbaarheid of performance. Alle andere punten binnen een nader af te spreken redelijke termijn. Opdrachtgever en -nemer spreken deze bij afname van de dienst af. Opdrachtgever en -nemer spreken een proces af voor o.a. afwijkingen en communicatie er over en leggen deze vast in een DAP.				
12.4	T.b.v. de dienst A7: "Het op projectmatige wijze installeren of implementeren van Componenten middels een vooraf afgebakende werkscope" geldt, dat Opdrachtnemer binnen 21 kalenderdagen na goedkeuring offerte, kan gaan starten met de werkzaamheden tenzij Opdrachtgever en -nemer anders afspreken in de Nadere opdracht.				

4.2.3.1 Eisen Monitoringsdienst VDI (A1)

Ten aanzien van de Monitoringsdienst VDI gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
13.1	De VDI Oplossing wordt niet alleen gedurende de daguren gebruik maar ook gedurende de avond- en weekenduren. Opdrachtgever kent (nog) geen 24/7 beschikbaarheid. Toch wordt de VDI Oplossing meer en meer buiten de regulieren uren gebruikt. In plaats van reactief te moeten reageren, wil de Opdrachtgever de optie om proactief te kunnen acteren. Opdrachtgever wil dat de Opdrachtnemer optioneel een 24/7 monitoringsdienst t.b.v. haar VDI Oplossing aanbiedt. Onder monitoring wordt tenminste verstaan: - De VDI Componenten te controleren op beschikbaarheid. - De VDI Componenten te controleren op (juiste) werking. - Bij afwijkingen op bovenstaande punten een melding te generen. - Het geven van inzicht in de monitoring 24/7 aan Opdrachtgever op werking en beschikbaarheid middels een dashboard. En gedurende de Kantooruren:

	- De VDI Componenten te controleren op capaciteit. - De VDI Componenten te controleren op performance. - De risico's ten aanzien van de gebruikte VDI software dan wel de gedane instelling vanuit het oogpunt security te bepalen. - de VDI Componenten te controleren op nieuwe versies dan wel patches. - Op basis van de bovengenoemde punten de afwijkingen te signaleren richting Opdrachtgever. - Het periodiek (4x per jaar) uitvoeren van trendanalyses over opvallende of afwijkende zaken dan wel het doen van een voorstel tot verbetering.
13.2	In geval van monitoring wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief de VDI Oplossing en de daarin opgenomen Componenten 24/7 monitort vanuit haar eigen locatie. Indien er een afwijking wordt geconstateerd, wordt er afhankelijk van de ernst een e-mail gestuurd of indien Opdrachtgever dat vooraf afsprekt telefonisch contact opgenomen met de Opdrachtgever gedurende de Kantooruren. De Opdrachtgever bepaalt vervolgens of er een verdere actie gewenst is dan wel welke. Opdrachtgever zal zelf bepalen of zij hier direct of later op wil ingrijpen. Opdrachtnemer en -gever spreken hiervoor een proces af en leggen dit vast in een DAP.
13.3	Opdrachtnemer maakt de VDI-monitoring 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat de status van de Oplossing terug te zien is in een tool.
13.4	De kosten voor: "VDI-monitoring inclusief inrichting", wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste additionele VDI-monitoring basisvergoeding, per jaar (excl. BTW). Dit is de prijs voor een kale VMWare VDI omgeving (zonder ESXi host/servers) aangevuld met een VDI-monitorings vaste host vergoeding per jaar, voor iedere fysiek aanwezige ESXi host. De zogenaamde VDI-monitoring host-vergoeding. Deze twee prijzen dienen opgenomen te worden in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: "Aanverwante dienstverlening".
13.5	Indien de Opdrachtgever gedurende looptijd van de Overeenkomst de VDI-monitoringsdienst wenst af te nemen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg voor de exacte inrichting. Er wordt dan nader bepaald wat de "afwijkingen" zijn en hoe het communicatieproces er uit ziet. Hierbij kunt u denken aan: naar welk e-mailadres wordt de melding verstuurd of naar welk nummer wordt er gebeld dan wel de inzet van een portaal. Er wordt in de inrichting een verschil gemaakt tussen buiten en tijdens Kantooruren. Dit omdat Opdrachtgever geen 24/7 beschikbaarheid kent.
13.6	Een fysieke host (server, node et cetera) welke gedurende het lopende jaar wordt toegevoegd aan de VDI monitoringdienst wordt na ratio van het jaar in rekening gebracht.
13.7	De VDI monitoringsdienst is met in achtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf het moment van acceptatie van de VDI monitoringsdienst.
14.8	Een fysieke host (server, node et cetera) kan met inachtneming van de opzegtermijn van 30 kalenderdagen uit de VDI monitoringsdienst worden gehaald. Dit na schriftelijke melding, deze 30 dagen gaan in de dag na ontvangst bij Opdrachtnemer.

4.2.3.2 Eisen Beheer en Monitoringsdienst VDI (A2)

Ten aanzien van de Beheer en Monitoringsdienst VDI gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
-----	--------------

14.1	De VDI Oplossing wordt niet alleen gedurende de dag uren gebruik maar ook gedurende de avond- en weekenduren. Opdrachtgever kent (nog) geen 24/7 beschikbaarheid. Toch wordt de VDI Oplossing meer en meer buiten de regulieren uren gebruikt. In plaats van reactief te moeten reageren, wil de Opdrachtgever de optie om proactief kunnen acteren. In dit geval door Opdrachtnemer. Opdrachtgever wil dat de Opdrachtnemer optioneel een 24/7 monitoringsdienst t.b.v. haar VDI Oplossing aanbiedt. Onder monitoring wordt tenminste verstaan: - De VDI Componenten te controleren op beschikbaarheid. - De VDI Componenten te controleren op (juiste) werking. - Bij afwijkingen op de bovenstaande punten een melding te generen. - Het geven van inzicht in de monitoring 24/7 aan Opdrachtgever op werking en beschikbaarheid middels een dashboard. En gedurende de Kantooruren: - De VDI Componenten te controleren op capaciteit. - de VDI Componenten te controleren op performance. - De risico's ten aanzien van de gebruikte VDI software dan wel de gedane instelling vanuit het oogpunt security te bepalen. - De VDI Componenten te controleren op nieuwe versies dan wel patches. - Op basis van de bovengenoemde punten de afwijkingen te signaleren richting Opdrachtgever. - Het periodiek (4x per jaar) uitvoeren van trendanalyses over opvallende of afwijkende zaken dan wel het doen van een voorstel tot verbetering. Opdrachtnemer beheert gedurende de Kantooruren de VDI Oplossing en de Componenten er binnen conform artikel 8.3 van de GIBIT 2020. Dit betekent dat Opdrachtnemer tenminste de volgende diensten uitvoert: - Correctief Onderhoud, eventuele (monitoring) meldingen als gevolg van verstoringen in de VDI Oplossing lost Opdrachtnemer op. Eventuele (security)patches worden tijdig uitgerold. Indien het een ernstig security lek betreft binnen 24 uur. De overige patches gaan in overleg met Opdrachtgever en worden, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft, binnen vijf dagen geïnstalleerd na beschikbaarstelling. - Preventief Onderhoud, Opdrachtnemer voorkomt problemen door het tijdig signaleren van afwijkingen en het doorvoeren van updates en upgrades. Opdrachtnemer hanteert hierbij maximaal N-1. Opdrachtnemer waakt er voor dat Opdrachtnemer niet meer dan één versie achterloopt. Indien Opdrachtnemer niet wil update/upgraden omwille van stabiliteitsredenen treden Opdrachtgever en -nemer in overleg. - Innovatief Onderhoud, Opdrachtnemer installeert nieuwe software versies t.b.v. het functioneren van de VDI Oplossing. Opdrachtnemer waakt er voor dat deze niet meer dan één versie achterloopt. Indien Opdrachtnemer niet wil update of upgrade omwille van stabiliteit, treden Opdrachtgever en -nemer in overleg. - Gebruikersondersteuning, Opdrachtnemer ondersteunt het Team ICT bij vragen of problemen met de VDI Oplossing. Hierbij vult Opdrachtgever dit bovenstaande aan met: - Eventuele changes voert Opdrachtnemer gestructureerd uit.
------	---

	- Verandering in de Oplossing documenteert Opdrachtnemer adequaat en Opdrachtnemer past het highlevel en low level design er op aan. - Opdrachtnemer en -gever maken samen afspraken over het Onderhoudswindow en communicatie over onderhoud en verstoringen. Dit wordt vastgelegd in een DAP.
14.2	Indien de Opdrachtgever gedurende looptijd van de Overeenkomst de VDI monitoring en beheerdienst wenst af te nemen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg voor de exacte inrichting. Er wordt dan nader bepaald wat de "afwijkingen" zijn en hoe het communicatieproces er uit ziet. Hierbij kan Opdrachtnemer denken aan: naar welk e-mailadres wordt de melding verstuurd of naar welk nummer wordt gebeld dan wel de inzet van een portaal. Er wordt in de inrichting een verschil gemaakt tussen buiten en tijdens Kantooruren. Dit omdat Opdrachtgever geen 24/7 beschikbaarheid kent.
14.3	In geval van monitoring en beheer wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief de VDI Oplossing en de daarin opgenomen Componenten monitort en beheert vanuit haar eigen locatie.
14.4	Opdrachtnemer maakt de monitorings en beheerhandelingen 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat de status van de Oplossing terug te zien is in een tool evenals het uitgevoerde beheer.
14.5	De kosten voor: "VDI-monitoring en beheer inclusief inrichting", wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste additionele VDI-monitoring en beheerdienst basisvergoeding, per jaar (excl. BTW). Dit is de prijs voor een kale VMWare VDI omgeving (zonder ESXi host servers) aangevuld met een VDI-monitoring en beheerdienst vaste host vergoeding per jaar, voor iedere fysiek aanwezige ESXi host. De zogenaamde VDI-monitoring en beheerdienst host-vergoeding. De kosten voor: "VDI-monitoring en beheer inclusief inrichting", wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste additionele VDI-monitoring en beheerdienst basisvergoeding, per jaar (excl. BTW). Dit is de prijs voor een kale VDI omgeving (zonder host servers) aangevuld met een VDI-monitoring en beheerdienst vaste host vergoeding per jaar, voor iedere fysiek aanwezige host. De zogenaamde VDI-monitoring en beheerdienst host-vergoeding. Deze twee prijzen dienen opgenomen te worden in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: "Aanverwante dienstverlening".
14.6	Een fysieke host (server, node et cetera) welke gedurende het lopende jaar wordt toegevoegd aan de VDI monitoring- en beheerdienst wordt na ratio van het jaar in rekening gebracht.
14.7	De VDI monitoring en beheerdienst is met in achtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf het moment van acceptatie van de VDI monitoring en beheerdienst.
14.8	Componenten (als een host) kunnen met inachtneming van de opzegtermijn van 30 dagen uit de VDI monitoring en beheerdienst worden gehaald. Dit na schriftelijke melding, deze 30 dagen gaan in de dag na ontvangst bij Opdrachtnemer.
14.9	Ingeval van een ernstige verstoring voert Opdrachtnemer na Opdracht van Opdrachtgever een uitvoerige probleemanalyse uit en geeft aanbevelingen om herhaling te voorkomen.

4.2.3.3 Eisen Monitoringsdienst VSI (A3)

Ten aanzien van de Monitoringsdienst VSI gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
15.1	De VSI Oplossing wordt niet alleen gedurende de dag uren gebruik maar ook gedurende de avond- en weekenduren. Opdrachtgever kent (nog) geen 24/7 beschikbaarheid. Toch wordt de VSI Oplossing meer en meer buiten de regulieren uren gebruikt. In plaats van reactief te moeten reageren, wil de Opdrachtgever de optie om proactief kunnen acteren. Opdrachtgever wil dat de Opdrachtnemer optioneel een 24/7 monitoringsdienst t.b.v. haar VSI Oplossing aanbiedt. Onder monitoring wordt tenminste verstaan: - De VSI Componenten te controleren op beschikbaarheid. - De VSI Componenten te controleren op juiste werking. - De VSI Componenten te controleren op capaciteit. - De VSI Componenten te controleren op performance. - De risico's ten aanzien van de gebruikte VSI software dan wel de gedane instelling vanuit het oogpunt security te bepalen. - De VSI Componenten te controleren op nieuwe versies dan wel patches. - Op basis van de bovengenoemde punten de afwijkingen te signaleren richting Opdrachtgever. - Het periodiek (4x per jaar) uitvoeren van trendanalyses over opvallende of afwijkende zaken dan wel het doen van een voorstel tot verbetering. - Het geven van inzicht in de monitoring 24/7 aan Opdrachtgever op werking en beschikbaarheid middels een dashboard.
15.2	In geval van monitoring wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief de VSI Oplossing en de daarin opgenomen Componenten monitort vanuit haar eigen locatie. Indien er een afwijking wordt geconstateerd, wordt er afhankelijk van de ernst een e-mail gestuurd of indien Opdrachtgever dat vooraf afsprekt telefonisch contact opgenomen met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever bepaalt vervolgens of er een verdere actie nodig is dan wel welke. Opdrachtgever zal zelf bepalen of zij hier direct of later op wil ingrijpen. Opdrachtnemer en -gever spreken hiervoor een proces af en leggen dit vast in een DAP.
15.3	Opdrachtnemer maakt de VSI-monitoring 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat de status van de Oplossing terug te zien is in een tool.
15.4	De kosten voor: "VSI-monitoring inclusief inrichting", wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste additionele VSI-monitoring basisvergoeding, per jaar (excl. BTW). Dit is de prijs voor een kale VMWare VSI omgeving (zonder ESXi host servers) aangevuld met een VSI-monitorings vaste host vergoeding per jaar, voor iedere fysiek aanwezige ESXi host. De zogenaamde VSI-monitoring host-vergoeding. Deze twee prijzen dienen opgenomen te worden in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: "Aanverwante dienstverlening".
15.5	Indien de Opdrachtgever gedurende looptijd van de Overeenkomst de VSI-monitoringsdienst wenst af te nemen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg voor de exacte inrichting. Er wordt dan nader bepaald wat de "afwijkingen" zijn en hoe het communicatieproces er uit ziet. Hierbij kan Opdrachtnemer denken aan: naar

	welk e-mail adres wordt de melding verstuurd of naar welk nummer wordt gebeld. Er wordt in de inrichting een verschil gemaakt tussen buiten en tijdens Kantooruren.
15.6	Een fysieke host (server, node et cetera) welke gedurende het lopende jaar wordt toegevoegd aan de VSI monitoringdienst wordt na ratio van het jaar in rekening gebracht.
15.7	De VSI monitoringdienst is met in achtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf het moment van acceptatie van de VSI monitoringdienst.
15.8	Een fysieke host (server, node et cetera) kan met inachtneming van de opzegtermijn van 30 kalenderdagen uit de VSI monitoringdienst worden gehaald. Dit na schriftelijke melding, deze 30 dagen gaan in de dag na ontvangst bij Opdrachtnemer.

4.2.3.4 Eisen Beheer en Monitoringsdienst VSI (A4)

Ten aanzien van de Beheer en Monitoringsdienst VSI gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
16.1	De VSI Oplossing wordt niet alleen gedurende de dag uren gebruik maar ook gedurende de avond- en weekenduren. Opdrachtgever kent (nog) geen 24/7 beschikbaarheid. Toch wordt de VSI Oplossing meer en meer buiten de regulieren uren gebruikt. In plaats van reactief te moeten reageren, wil de Opdrachtgever de optie om proactief kunnen acteren. In dit geval door Opdrachtnemer. Opdrachtgever wil dat de Opdrachtnemer optioneel een 24/7 beheer en monitoringdienst t.b.v. haar VSI Oplossing aanbiedt. Onder monitoring wordt tenminste verstaan: - De VSI Componenten te controleren op beschikbaarheid. - De VSI Componenten te controleren op juiste werking. - De VSI Componenten te controleren op capaciteit. - De VSI Componenten te controleren op performance. - De risico's ten aanzien van de gebruikte VSI software dan wel de gedane instelling vanuit het oogpunt security te bepalen. - De VSI Componenten te controleren op nieuwe versies dan wel patches. - Het periodiek (4x per jaar) uitvoeren van trendanalyses over opvallende of afwijkende zaken dan wel het doen van een voorstel tot verbetering. - Het geven van inzicht in de monitoring 24/7 aan Opdrachtgever op werking en beschikbaarheid middels een dashboard. Opdrachtnemer beheert de VSI Oplossing en de Componenten er binnen conform artikel 8.3 van de GIBIT 2020. Dit betekent dat Opdrachtnemer tenminste de volgende diensten uitvoert: - Correctief Onderhoud, eventuele (monitoring) meldingen als gevolg van verstoringen in de VSI Oplossing lost Opdrachtnemer op. Eventuele (security)patches worden tijdig uitgerold. Indien het een ernstig security lek betreft binnen 24 uur. De overige patches gaan in overleg met Opdrachtgever en worden, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft, binnen vijf dagen, geïnstalleerd na beschikbaarstelling. - Preventief Onderhoud, Opdrachtnemer voorkomt problemen door het tijdig signaleren van afwijkingen en het doorvoeren van updates en upgrades. Opdrachtnemer hanteert hierbij maximaal N-1. Opdrachtnemer waakt er voor dat

	Opdrachtnemer niet meer dan één versie achterloopt. Indien Opdrachtnemer niet wil update of upgraden omwille van stabiliteitsredenen treden Opdrachtgever en -nemer in overleg. - Innovatief Onderhoud, Opdrachtnemer installeert nieuwe software versies t.b.v. het functioneren van de VSI Oplossing. Opdrachtnemer waakt er voor dat Opdrachtnemer niet meer dan één versie achterloopt. Indien Opdrachtnemer niet wil update of upgrade omwille van stabiliteit, treden Opdrachtgever en -nemer in overleg. - Gebruikersondersteuning, Opdrachtnemer ondersteunt het ICT team bij vragen of problemen met de VSI Oplossing. Hierbij vult Opdrachtgever dit bovenstaande aan met: - Eventuele changes voert Opdrachtnemer gestructureerd uit. - Verandering in de Oplossing documenteert Opdrachtnemer adequaat en Opdrachtnemer past het highlevel en lowlevel design er op aan. - Opdrachtnemer en -gever maken samen afspraken over het Onderhoudswindow en communicatie over onderhoud en verstoringen. Dit wordt vastgelegd in een DAP.
16.2	Indien de Opdrachtgever gedurende looptijd van de Overeenkomst de VSI monitoring en beheerdienst wenst af te nemen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg voor de exacte inrichting. Er wordt dan nader bepaald wat de “afwijkingen” zijn en hoe het communicatieproces er uit ziet. Hierbij kunt u denken aan: naar welk e-mail adres wordt de melding verstuurd of naar welk nummer wordt gebeld. Er wordt in de inrichting een verschil gemaakt tussen buiten en tijdens Kantooruren.
16.3	In geval van monitoring en beheer wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief de VSI Oplossing en de daarin opgenomen Componenten monitort en beheert vanuit haar eigen locatie.
16.4	Opdrachtnemer maakt de monitorings en beheerhandelingen 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat de status van de Oplossing terug te zien is in een tool evenals het uitgevoerde beheer.
16.5	De kosten voor: “VSI-monitoring en beheer inclusief inrichting”, wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste additionele VSI-monitoring en beheerdienst basisvergoeding, per jaar (excl. BTW). Dit is de prijs voor een kale VMWare VSI omgeving (zonder ESXi host servers) aangevuld met een VSI-monitoring en beheerdienst vaste host vergoeding per jaar, voor iedere fysiek aanwezige ESXi host. De zogenaamde VSI-monitoring en beheerdienst host-vergoeding. Deze twee prijzen dienen opgenomen te worden in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: “Aanverwante dienstverlening”.
16.6	Een fysieke host (server, node et cetera) welke gedurende het lopende jaar wordt toegevoegd aan de VSI monitoring- en beheerdienst wordt na ratio van het jaar in rekening gebracht.
16.7	De VSI monitoring en beheerdienst is met in achtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf het moment van acceptatie van de VSI monitoring en beheerdienst.

16.8	Een fysieke host (server, node et cetera) kan met inachtneming van de opzegtermijn van 30 kalenderdagen uit de VSI monitoring en beheerdienst worden gehaald. Dit na schriftelijke melding, deze 30 dagen gaan in de dag na ontvangst bij Opdrachtnemer.
16.9	Ingeval van een ernstige verstoring voert Opdrachtnemer na Opdracht van Opdrachtgever een uitvoerige probleemanalyse uit en geeft aanbevelingen om herhaling te voorkomen.

4.2.3.5 Eisen Monitoringsdienst Back-up (A5)

Ten aanzien van de Monitoringsdienst Back-up gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
17.1	De Back-up loopt op momenten dat de Opdrachtgever meestal niet aanwezig is. Opdrachtgever kent (nog) geen 24/7 beschikbaarheid. Toch is dit een vitaal onderdeel in relatie tot het veiligstellen van de informatie van Opdrachtgever. In plaats van reactief te moeten reageren, wil de Opdrachtgever de optie om proactief kunnen acteren. Opdrachtgever wil dat de Opdrachtnemer optioneel een 24/7 monitoringsdienst t.b.v. haar Back-up Oplossing aanbiedt. Onder monitoring wordt tenminste verstaan: - De Back-up Componenten te controleren op beschikbaarheid. - De Back-up Componenten te controleren op juiste werking. - De Back-up Componenten te controleren op capaciteit. - De Back-up Componenten te controleren op performance. - De risico's ten aanzien van de gebruikte Back-up software dan wel de gedane instelling vanuit het oogpunt security te bepalen. - De Back-up Componenten te controleren op nieuwe versies dan wel patches. - Op basis van de bovengenoemde punten de afwijkingen te signaleren richting Opdrachtgever. - Het periodiek (4x per jaar) uitvoeren van trendanalyses over opvallende of afwijkende zaken dan wel het doen van een voorstel tot verbetering. - Het geven van inzicht in de monitoring 24/7 aan Opdrachtgever op werking en beschikbaarheid middels een dashboard.
17.2	In geval van Back-up monitoring wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief de Back-up Oplossing en de daarin opgenomen Componenten monitort vanuit haar eigen locatie. Indien er een afwijking wordt geconstateerd, wordt er afhankelijk van de ernst een e-mail gestuurd of indien Opdrachtgever dat vooraf afsprekt telefonisch contact opgenomen met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever bepaalt vervolgens of er een verdere actie nodig is dan wel welke. Opdrachtgever zal zelf bepalen of zij hier direct of later op wil ingrijpen. Opdrachtnemer en -gever spreken hiervoor een proces af en leggen dit vast in een DAP.
17.3	Opdrachtnemer maakt de Back-up monitoring 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat de status van de Oplossing terug te zien is in een tool.
17.4	De kosten voor: "Back-up monitoring inclusief inrichting", wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste additionele Back-up monitoring basisvergoeding, per jaar (excl. BTW). Dit is de prijs voor een kale Back-up omgeving aangevuld met een flexibele Back-up monitoring vergoeding "server" per jaar, voor iedere fysiek geback-upte server of VM dan wel cloud instance.

	Deze twee prijzen dienen opgenomen te worden in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: "Aanverwante dienstverlening".
17.5	Indien de Opdrachtgever gedurende looptijd van de Overeenkomst de Back-up monitoringsdienst wenst af te nemen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg voor de exacte inrichting. Er wordt dan nader bepaald wat de "afwijkingen" zijn en hoe het communicatieproces er uit ziet. Hierbij kunt u denken aan: naar welk e-mail adres wordt de melding verstuurd of naar welk nummer wordt gebeld. Er wordt in de inrichting een verschil gemaakt tussen buiten en tijdens Kantooruren.
17.6	Indien een fysieke host (server, node et cetera) of VM's of Cloud instances gedurende het lopende jaar wordt toegevoegd aan de Back-up monitoringdienst wordt deze na ratio van het jaar in rekening gebracht.
17.7	De Back-up monitoringsdienst is met in achtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf het moment van acceptatie van de Back-up en monitoringsdienst.
17.8	Een fysieke host (server, node et cetera) of VM kan met inachtneming van de opzegtermijn van 30 kalenderdagen uit de Back-up monitoringsdienst worden gehaald. Dit na schriftelijke melding, deze 30 dagen gaan in de dag na ontvangst bij Opdrachtnemer.

4.2.3.6 Eisen Beheer en Monitoringsdienst Back-up (A6)

Ten aanzien van de Beheer en Monitoringsdienst gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
18.1	De Back-up loopt op momenten dat de Opdrachtgever meestal niet aanwezig is. Opdrachtgever kent (nog) geen 24/7 beschikbaarheid. Toch is dit een vitaal onderdeel in relatie tot het veiligstellen van de informatie van Opdrachtgever. In plaats van reactief te moeten reageren, wil de Opdrachtgever de optie om proactief kunnen acteren. Opdrachtgever wil dat de Opdrachtnemer optioneel een 24/7 monitoringsdienst t.b.v. haar Back-up Oplossing aanbiedt. Onder monitoring wordt tenminste verstaan: - De Back-up Componenten te controleren op beschikbaarheid. - De Back-up Componenten te controleren op juiste werking. - De Back-up Componenten te controleren op capaciteit. - De Back-up Componenten te controleren op performance. - De risico's ten aanzien van de gebruikte Back-up software dan wel de gedane instelling vanuit het oogpunt security te bepalen. - De Back-up Componenten te controleren op nieuwe versies dan wel patches. - Het periodiek (4x per jaar) uitvoeren van trendanalyses over opvallende of afwijkende zaken dan het doen van een voorstel tot verbetering. - Het geven van inzicht in de monitoring 24/7 aan Opdrachtgever op werking en beschikbaarheid middels een dashboard. Opdrachtnemer beheert de Back-up Oplossing en de Componenten er binnen conform artikel 8.3 van de GIBIT 2020. Dit betekent dat Opdrachtnemer tenminste de volgende diensten uitvoert:

	- Correctief Onderhoud, eventuele (monitoring) meldingen als gevolg van verstoringen in de Back-up Oplossing lost Opdrachtnemer op. Eventuele (security)patches worden tijdig uitgerold. Indien het een ernstig security lek betreft binnen 24 uur. De overige patches gaan in overleg met Opdrachtgever en worden, tenzij Opdrachtgever anders aangeeft binnen vijf dagen geïnstalleerd na beschikbaarstelling. - Preventief Onderhoud, Opdrachtnemer voorkomt problemen door het tijdig signaleren van afwijkingen en het doorvoeren van updates en upgrades. Opdrachtnemer hanteert hierbij maximaal N-1. Opdrachtnemer waakt er voor dat Opdrachtnemer niet meer dan één versie achterloop. Indien Opdrachtnemer niet wil update of upgraden omwille van stabiliteitsredenen treden Opdrachtgever en -nemer in overleg. - Innovatief Onderhoud, Opdrachtnemer installeert nieuwe software versies t.b.v. het functioneren van de Back-up Oplossing. Opdrachtnemer waakt er voor dat Opdrachtnemer niet meer dan één versie achterloop. Indien Opdrachtnemer niet wil update of upgrade omwille van stabiliteit, treden Opdrachtgever en -nemer in overleg. - Gebruikersondersteuning, Opdrachtnemer ondersteunt het ICT team bij vragen of problemen met de Back-up Oplossing. Hierbij vult Opdrachtgever dit bovenstaande aan met: - Opdrachtnemer restored of recoverd op aanvraag file's datasets, servers of VM's. - Eventuele changes voert Opdrachtnemer gestructureerd uit. - Verandering in de Oplossing documenteert Opdrachtnemer adequaat en past Opdrachtnemer het highlevel en lowlevel desing er op aan. - Opdrachtnemer en -gever maken samen afspraken over het onderhoudswindow en communicatie over onderhoud en verstoringen. Dit wordt vastgelegd in een DAP.
18.2	Indien de Opdrachtgever gedurende looptijd van de Overeenkomst de Back-up monitoring en beheerdienst wenst af te nemen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg voor de exacte inrichting. Er wordt dan nader bepaald wat de "afwijkingen" zijn en hoe het communicatieproces er uit ziet. Hierbij kunt u denken aan: naar welk e-mail adres wordt de melding verstuurd of naar welk nummer wordt gebeld. Er wordt in de inrichting een verschil gemaakt tussen buiten en tijdens Kantooruren.
18.3	In geval van monitoring en beheer wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij proactief de Back-up Oplossing en de daarin opgenomen Componenten monitort en beheert vanuit haar eigen locatie.
18.4	Opdrachtnemer maakt de monitoring en beheerhandelingen 24/7 inzichtelijk voor Opdrachtgever. Hiermee wordt bedoeld dat de status van de Oplossing terug te zien is in een tool evenals het uitgevoerde beheer.
18.5	De kosten voor: "Back-up monitoring en beheer inclusief inrichting", wil de Opdrachtgever terugzien in een vaste additionele Back-up monitoring en beheerdienst basisvergoeding, per jaar (excl. BTW). Dit is de prijs voor een kale Back-up omgeving aangevuld met een flexibele Back-up monitoring en beheervergoeding "server" per jaar, voor iedere fysiek geback-upte server of VM dan wel cloud instance. Deze twee prijzen vermeldt Opdrachtnemer in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: "Aanverwante dienstverlening".

18.6	Een fysieke host (server, node et cetera) welke gedurende het lopende jaar wordt toegevoegd aan de Back-up monitoring en beheerdienst wordt na ratio van het jaar in rekening gebracht.
18.7	De Back-up monitoring en beheerdienst is met in achtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf het moment van acceptatie van de Back-up monitoring en beheerdienst.
18.8	Een fysieke host (server, node et cetera) kan met inachtneming van de opzegtermijn van 30 kalenderdagen uit de Back-up monitoring en beheerdienst worden gehaald. Dit na schriftelijke melding, deze 30 dagen gaan in de dag na ontvangst bij Opdrachtnemer.
18.9	Ingeval van een ernstige verstoring voert Opdrachtnemer na Opdracht van Opdrachtgever een uitvoerige probleemanalyse uit en geeft aanbevelingen om herhaling te voorkomen.

4.2.3.7 Eisen dienst Projectuitvoering en –ondersteuning (A7)

Ten aanzien de dienst Projectuitvoering en –ondersteuning gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
19.1	De Opdrachtnemer is in staat om een project van A tot en met Z uit te kunnen voeren waarbij de verantwoordelijkheid volledig bij de Opdrachtnemer (resultaatsverplichting) ligt. Opdrachtnemer is instaat om projectwerkzaamheden te ondersteunen door het leveren van extra capaciteit (inspanningsverplichting).
19.2	De kosten voor Projectuitvoering en -ondersteuning wil de Opdrachtgever terugzien in de volgende vaste uurtarieven (excl. BTW): - Projectleider, - Engineer Junior, - Engineer Medior, - Engineer Senior, - Architect. Deze vaste uurtarieven bestaan uit drie (3) tariefstaffels, namelijk: - tijdens Kantoortijden op Werkdagen vanaf 8:00 tot 18:00 uur; - buiten Kantoortijden op Werkdagen vanaf 18:00 tot 8:00 uur de volgende dag; - in het weekend en op algemeen erkende feestdagen. Het is de ervaring van Opdrachtgever dat de markt het aantrekkelijk vindt in een dergelijke constructie om altijd de Senior engineer in te zetten. Dit ook voor standaard installatie of configuratie werkzaamheden van Junior aard. Om deze reden dient Opdrachtgever op verzoek te motiveren dat het werk inderdaad de inzet vereist van bijvoorbeeld: een Senior of Medior Engineer. Deze prijzen vermeldt Opdrachtnemer in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: “Aanverwante dienstverlening”.
19.3	Opdrachtgever en -nemer bepalen vooraf wat het profiel is behorende bij de genoemde functies in Eis 19.2.

4.2.3.8 Eisen dienst VDI Endpoint device management (A8)

Opdrachtgever schaft de Endpoints (thin client laptops en thin client desktops) aan t.b.v. deze dienst. Opdrachtgever wil geen werkplekbeheer in huis meer uitvoeren anders dan: het inkopen, het verwijderen het plaatsen of het uitgeven dan wel innemen van Endpoints. Opdrachtgever wil niet zelf het host image t.b.v. het Citrix Endpoint: bouwen, beheeren en distribueren. Opdrachtgever wil dit aan Opdrachtnemer over laten vandaar de omschrijving VDI Endpoint software beheer. Ten aanzien van deze dienst gelden de volgende Eisen:

Eis	Omschrijving
20.1	Opdrachtnemer voert het VDI Endpoint software beheer uit op de Endpoints (thin client laptops en thin client desktops). Opdrachtgever biedt een full published desktop aan. Deze wordt op de door Opdrachtnemer beheerde thin client middels de Citrix client benaderd door de gebruiker. De Published desktop beheerd de Opdrachtgever. Het Endpoint (de client software) Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert hiervoor de volgende diensten: - Opdrachtnemer beheert het image voor het Endpoint device (de laptop of desktop thin client). - Opdrachtnemer update het Endpoint device image en voert eventuele patches door. Security patches plaatst Opdrachtnemer afhankelijk van de aard van de patch met (grote) spoed. - Opdrachtnemer: bouwt, test en documenteert het image voor het Endpoint device. Opdrachtnemer voorziet periodiek het client Endpoint device image van updates dan wel software t.b.v. de uitvoering van bijvoorbeeld audio en video conferencing als de Citrix HDX media engine of telefonieomgeving. Aanwijzingen van Opdrachtgever aangaande (security/beheer) settings neemt Opdrachtnemer mee. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. - Opdrachtnemer deployed het image (remote deployment) op het Endpoint device middels de eigen tool van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer koppelt de Oplossing op een veilige manier met de infrastructuur van Opdrachtgever indien nodig. - Opdrachtnemer: installeert, configureert en beheert het deployment mechanisme voor het Endpoint device image. - Opdrachtnemer voorziet in de ondersteuning van verschillende type en versies van Endpoint devices. - Opdrachtnemer voert supportwerkzaamheden uit bij problemen met het Endpoint image, de uitrol van het Endpoint image en het gebruik ervan. - Opdrachtnemer beveiligt het Endpoint in overleg/samenspraak met Opdrachtgever conform richtlijnen van Opdrachtgever (Lees: Opdrachtgever biedt Endpoint protection aan). Denk aan punten als: een remote wipe of reset of andere vormen van Endpoint protection. - Opdrachtnemer past device control toe om goed te monitoren wat voor zaken er aangesloten worden aan/op het device. Opdrachtnemer blokkeert bijvoorbeeld: standaard alles wat niet bekend is of geautoriseerd is. - Opdrachtgever wil 24/7 inzicht in de monitoring van het Endpoint. Opdrachtnemer en -gever spreken t.b.v. het bovenstaande een proces af. Dit proces wordt vastgelegd in een DAP.
20.2	In aanvulling op Eis 20.1 Opdrachtnemer levert tweedelijns support aan de Servicedesk van Opdrachtgever op het gebied van de door Opdrachtnemer beheerde Endpoints. Dit op Werkdagen gedurende de Kantooruren.
20.3	De kosten voor het VDI Endpoint software beheer wil de Opdrachtgever terugzien in de volgende vaste tarieven (excl. BTW):

	- Eenmalige opzet deployment mechanisme, - Jaar prijs per te maken/beheren image, - Jaar prijs per te beheren device. Deze prijzen vermeldt Opdrachtnemer in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 5: "Aanverwante dienstverlening".
20.4	De beheerdienst is met in achtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen schriftelijk opzegbaar. Echter, om de Opdrachtnemer voldoende zekerheid te bieden, geldt dit pas na een initiële looptijd van 12 maanden, gerekend vanaf het moment van acceptatie van de dienst.
20.5	Een Endpoint (thin client) welke gedurende het lopende jaar wordt toegevoegd aan de beheerdienst wordt na ratio van het jaar in rekening gebracht.
20.6	Een Endpoint (thin client) kan met inachtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen uit de beheerdienst worden gehaald.
20.7	Ingeval van een ernstige verstoring in/met de dienst voert Opdrachtnemer na Opdracht van Opdrachtgever een uitvoerige probleemanalyse uit en geeft aanbevelingen om herhaling te voorkomen.

4.3.3 Opleidingen en Tech-sessies

Eis	Omschrijving
21.1	Opdrachtgever wil haar beheer en ondersteuningskader de basiskennis meegeven voor het beheer van de aangeboden Oplossingen. Opdrachtgever wenst iedere beheerder en Servicedesk medewerker in dit kader op te leiden. Opdrachtnemer doet daarom een aanbieding voor de volgende opleidingen te weten: Opdrachtnemer biedt de volgende opleidingen aan: a. Basiskennis VSI beheer Opdrachtnemer geeft de beheerders instructie over de opzet en de werking van de VSI Oplossing. Dit zodanig dat zij instaat zijn om het beheer er op uit te voeren. Opdrachtnemer benadrukt de verschillen tussen de oude en nieuwe omgeving en legt uit hoe e.a. in de nieuwe omgeving werkt. Opdrachtnemer doet zoveel mogelijk op basis van praktijkvoorbeelden. Opdrachtnemer gaat in op bijvoorbeeld vSan en het beheer ervan, het VCHA cluster. Opdrachtnemer laat het loadbalancing mechanisme zien. Opdrachtnemer laat zien wat een beheerder moet doen indien het cluster of een node of disk faalt. Opdrachtnemer gaat in op het patchmechanisme en meer. Dit zijn stuk voor stuk praktijk georiënteerde onderwerpen. Opdrachtnemer laat daarnaast zien wat de dagelijkse beheerhandelingen zouden moeten zijn. Bij voorkeur vindt e.a. plaats met door Opdrachtnemer verzonden hands-on opdrachten. b. Basiskennis VDI beheer Opdrachtnemer geeft de beheerders uitleg over de opzet en werking van de VDI Oplossing. Dit zodanig dat zij instaat zijn om het beheer er op uit te voeren. Opdrachtnemer gaat in op het Citrix framework en de betekenis en werking van de afzonderlijke Componenten. Denk aan: de Citrix gateway, Storefront, de control laag (studio, director), het provisionings-mechanisme en meer. Opdrachtnemer geeft uitleg over wat te doen bij veel voorkomende situaties als: het vernieuwen

	van het golden image, uitval van een host, het update van de hypervisor of een ander Component. Opdrachtgever geeft uitleg wat de dagelijkse beheerhandelingen zouden moeten zijn. Bij voorkeur vindt e.a. plaats met door Opdrachtnemer verzonden hands-on opdrachten. c. Basiskennis Back-up beheer Opdrachtnemer geeft de beheerders uitleg over de opzet en werking van de Back-up Oplossing. Dit zodanig dat zij instaat zijn om het beheer er op uit te voeren. Opdrachtnemer leert de beheerder: het bouwen van een policy, een server(VM) in dan wel uit de Back-up te nemen, een file of server restore uit te voeren of de Back-up te controleren. Opdrachtnemer gaat in op veel voorkomende knelpunten. Opdrachtnemer geeft uitleg over de dagelijkse beheerhandelingen. Tot slot gaat Opdrachtnemer in op de restore procedure die onderdeel is van de Eisen. Bij voorkeur vindt e.a. plaats met door Opdrachtnemer verzonden hands-on opdrachten. d. Beheer Citrix Endpoints Opdrachtnemer geeft de supportmedewerkers globaal uitleg over de opzet en werking van de VDI Oplossing. Vervolgens gaat Opdrachtnemer in op veelvoorkomende vragen over een Citrix werkplek dan wel veel voorkomende problemen/meldingen met een Citrix werkplek. Opdrachtnemer geeft de supportmedewerker de basiskennis mee om deze te beantwoorden. Bij voorkeur vindt e.a. plaats met door Opdrachtnemer verzonden hands-on opdrachten.
21.2	Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen waarbij er een prijs per opleiding wordt afgegeven. Deze prijs vermeldt Opdrachtnemer in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 7: "Opleidingen".
21.3	Indien de (klassikale) opleidingen niet online worden gegeven, dienen deze op een locatie naar keuze van Opdrachtgever plaats te vinden. Het staat Opdrachtgever vrij om per keer, slechts twee beheerders/supportmedewerkers op training te sturen.
21.4	Opdrachtnemer geeft, optioneel (1x per jaar) en kosteloos , op afroep een tech-sessie van 2 uur (op locatie van Opdrachtgever, maximaal 10 personen). Deze gaat in op: de laatste technieken, trends, (wellicht ten overvloede) licenties modellen, dan wel welke nieuwe producten er in de markt zijn gezet in relatie tot de: VSI, VDI en Back-up Oplossing bij Opdrachtgever.

4.3.4 Licenties

Eis	Omschrijving
22.1	Opdrachtnemer kan licenties of licentie abonnementen leveren van software Componenten t.b.v. de: VDI, VSI of Back-up Oplossing. Denk aan: licenties voor beheer software, extra server licenties of functionele uitbreidingen in de: VSI, VDI of Back-up Oplossing. Zie hiervoor ook Eis 22.2.
22.2	Opdrachtgever beschikt reeds over licenties. Deze licenties (indien bruikbaar) dient Opdrachtnemer te gebruiken bij het bouwen/implementeren van de Oplossing (VDI, VSI of Back-up) Zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren

	Indien andere of meer licenties (of licentie abonnementen) vereist zijn om in het licht van deze totale aanbesteding de gevraagde Componenten aan te bieden, dienen deze aangeboden te worden en te worden vermeld in Bijlage 3A en 3B. Indien de licenties van Opdrachtgever niet geschikt of ontoereikend zijn dient Opdrachtnemer aan te geven: welke licenties nodig zijn, welke aantallen en tegen welke prijs Opdrachtnemer deze kan leveren. Daarnaast dient Opdrachtnemer aan te geven of de betreffende licenties specifiek onderdeel zijn van de aangeboden Oplossing. Indien dit niet het geval is en het generiek verkrijgbare licenties in de markt betreft dan wel dat Opdrachtgever reeds een contract hiervoor heeft, kunnen deze door Opdrachtgever worden ingebracht/geleverd. Het is de keuze aan Opdrachtgever om dit wel of niet af te nemen via Opdrachtnemer. Voor het invullen dient Opdrachtnemer gebruik te maken van Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad: 8, 9, 10 en 11 en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 8, 9, en 10. Indien er licenties ontbreken die toch nodig zijn om de in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde Oplossingen te realiseren en deze niet expliciet worden uitgesloten, dient Opdrachtnemer deze alsnog kosteloos aan te bieden.
22.3	<i>Aanvullend of extra licentie(abonnement)</i> Hierbij volgt Opdrachtnemer de licentiestructuur van de betreffende Vendor. Indien het om betaalde software gaat mag Opdrachtnemer een marktconform tarief vragen aan Opdrachtnemer. Dit laat Eis 27.6 betreffende marktconformiteit onverlet.
22.4	Het niet beschikken over de juiste software versie bij Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer nog steeds tot een inspanningsverplichting bij het geven van Basis support.
22.5	Indien periodieke “onderhoudskosten” in de markt ook wel bekend als software assurance, of abonnementskosten van toepassing zijn voor de licenties die Opdrachtgever afneemt of wenst af te nemen, mag Opdrachtnemer een marktconform tarief vragen aan Opdrachtnemer. Dit laat Eis 27.6 betreffende marktconformiteit onverlet.
22.6	Opdrachtnemer mag geen kosten vragen voor software die door de betreffende Vendor gratis ter beschikking is gesteld dan wel waar de betreffende Vendor geen periodieke onderhoudskosten voor in rekening brengt.
22.7	De benodigde licenties (licentie abonnementen) dienen voor minimaal 5 jaar te worden meegenomen in de aanbieding. Zowel de aanschaf als het eventuele onderhoud. De kosten hiervoor dient Opdrachtnemer op te nemen in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad: 8, 9, 10 en 11 en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 8, 9, en 10.

4.4 Eisen aan de Nadere opdracht

4.4.1 Nadere Opdracht (bestelling) en/of Basis support

Eis	Omschrijving
23.1	De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt per e-mail de Nadere opdracht (voor de initiële bestelling) of een offerteaanvraag (contractperiode na de: VDI, VSI en Back-up Migratie en Implementatie in 2021-2022) naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt een ontvangstbevestiging vanuit contactpersoon Opdrachtnemer. De

	nadere offerte wordt binnen zeven (7) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij het contactpersoon van Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.
23.2	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.
23.3	De nadere offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving Componenten (dus ook licenties), - Prijs van de Componenten, - Planning / afleverdatum, - Verwijzing naar de Overeenkomst (aanbesteding) en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte.
23.4	Componenten dienen door de Opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen na acceptatie van de door Opdrachtgever ondertekende Nadere Opdracht te worden geleverd. Dit op een door Opdrachtgever aangegeven locatie.
23.5	Opdrachtnemer stemt ermee in dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.
23.6	Opdrachtgever bepaalt de afleverlocatie(s). De levering dient tot in de goederenontvangstruimte te geschieden. De ruimte is hierbij toegankelijk voor een europallet, hoogte Max. 200 cm, Max. gewicht 500 kg per pallet.
23.7	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een deugdelijke verpakking en etikettering waarop duidelijk is aangegeven voor welke besteller de levering bestemd is.
23.8	De bestelde Componenten (producten) worden, indien de Opdrachtgever dat wenst, in delen geleverd.
23.9	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd kosteloos. Dit over producten en diensten rond het datacenter. Denk hierbij aan de: VDI, VSI en Back-up Oplossing. Maar ook welke Component en wellicht ten overvloede (software)licentie (abonnement) dient te worden aangeschaft om te voldoen aan de functionele vraag van Opdrachtgever. Een ander voorbeeld: nieuwe producten en technieken. Advisering gaat tenminste over apparatuur, of onderwerpen als: VDI, VSI, Back-up, Antivirus of software distributie concepten. Er kan ook gedacht worden aan: bijbehorende netwerkstructuren, beveiligingsvraagstukken, gebruik van technieken, licenties, levensduur van Componenten, monitoring dan wel eventuele aankomende (nieuwe) producten of diensten.

4.4.2 Nadere opdracht Aanvullend support

Eis	Omschrijving
24.1	De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, een offerteaanvraag naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt een ontvangstbevestiging vanuit het contactpersoon Opdrachtnemer. De Nadere offerte wordt binnen zeven (7) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij het contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.
24.2	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.
24.3	De nadere offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving totaal uren afgenomen strippenkaart,

	- Waarde strippenkaart, - Ingangsdatum, - Verwijzing naar de Overeenkomst (aanbesteding) en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte, - Restwaarde openstaande/vorige strippenkaart.
24.4	De dienst(verlening) dient door de Opdrachtnemer binnen 7 kalenderdagen na acceptatie van de door Opdrachtgever ondertekende Nadere Opdracht te worden geleverd.

4.4.3 Nadere opdracht levering Aanverwante dienstverlening

Eis	Omschrijving
25.1	De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, een offerteaanvraag naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt een ontvangstsbevestiging vanuit het contactpersoon van de Opdrachtnemer. De Nadere offerte wordt binnen zeven (7) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij het contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.
25.2	Een Aanverwante dienst kan enkel worden uitgevoerd, indien de Opdrachtnemer een nadere offerte heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de afname van deze dienst via het ondertekenen van een Nadere opdracht heeft bevestigd. Enkel van door Opdrachtgever aangegeven/gemandateerde personen is de nadere offerte rechtsgeldig.
25.3	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.
25.4	De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving dienst, - Duur van de dienst, - (Jaar)tarief, - Prijs per dienst, - Planning / afleverdatum, - Verwijzing naar de Overeenkomst (aanbesteding) en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte.
25.5	De dienst(verlening) dient door de Opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen na acceptatie van de door Opdrachtgever ondertekende Nadere Opdracht te worden geleverd.
25.6	Opdrachtnemer stemt ermee in dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.

4.4.4 Nadere opdracht toevoeging Component bij afgenomen Aanverwante dienst

Eis	Omschrijving
26.1	De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, een offerteaanvraag naar de contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt een ontvangstsbevestiging vanuit de contactpersoon van de Opdrachtnemer. De Nadere offerte wordt binnen twee (2) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij het contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.
26.2	Een Aanverwante dienst kan enkel worden uitgebreid (qua Componenten in de dienst), indien de Opdrachtnemer een nadere offerte heeft uitgebracht en de Opdrachtgever de

	toevoeging van een Component aan de dienst via het ondertekenen van een Nadere opdracht heeft bevestigd. Enkel van door Opdrachtgever aangegeven/gemandateerde personen is de nadere offerte rechtsgeldig.
26.3	De nadere offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.
26.4	De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: - Omschrijving dienst, - Duur van de dienst, - Jaartarief, - Prijs toevoeging Component, - Ingangsdatum toevoeging, - Verwijzing naar de Overeenkomst (aanbesteding) en de aanvulling dat de afspraken hierin van toepassing zijn op de offerte.
26.5	De toevoeging van een Component aan de Aanverwante dienst dient door de Opdrachtnemer binnen 5 kalenderdagen na acceptatie van de door Opdrachtgever ondertekende Nadere Opdracht te worden opgenomen in de dienst.
26.6	Opdrachtnemer stemt ermee in dat indien deze niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, het Opdrachtgever vrij staat om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.

4.5 Programma van Eisen algemeen

4.5.1 Tarieven en financiële kaders

Eis	Omschrijving
27.1	Als bijlage 3 treft u de Invulformulieren tarieven aan. Het betreft drie (3) invulformulieren, namelijk: - 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum; - 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren; - 3C Invulformulier tarieven Inschrijfsom Hilversum en Gooise Meren. Opdrachtnemer gaat als volgt om met de in te vullen formulieren tarieven: - De Inschrijver dient alle geel gemarkeerde velden in Bijlage 3A en 3B en 3C volledig in te vullen. - In tabblad 3 van Bijlage 3A mag Opdrachtnemer onder voorwaarden eigen regels toevoegen aan de support categorieën behorende bij de VDI, VSI, Back-up en <u>optionele</u> Oracle opslag Oplossing. Opdrachtnemer dient aan te geven op welk component welk onderhoud van toepassing is. - In tabblad 8, 9, 10, 11 en 12 van Bijlage 3A mag Opdrachtnemer onder voorwaarden eigen opzet te gebruiken, mits Opdrachtnemer zich houdt aan de spelregels, weergegeven in het tabblad. - In tabblad 3 van Bijlage 3B mag Opdrachtnemer onder voorwaarden Opdrachtnemer eigen regels toevoegen aan de support categorieën behorende bij de VDI, VSI, Back-up en Oplossing. Opdrachtnemer dient aan te geven op welk component welk onderhoud van toepassing is. - In tabblad 8, 9, 10 en 11 van Bijlage 3B mag Opdrachtnemer onder voorwaarden eigen opzet te gebruiken, mits Opdrachtnemer zich houdt aan de spelregels, weergegeven in het tabblad.

	- Na het invullen van alle tabbladen in Bijlage 3A en 3B neemt Opdrachtnemer alle ingevulde tarieven/prijzen/sommen uit Bijlage 3A: tabblad 13 en 3B: tabblad 12 tabblad 13 'één op één' over in Bijlage 3C. - De Opdrachtnemer dient de invulinstructies en spelregels op te volgen en de aandachtspunten aandachtig te lezen. - De op te geven tarieven door Opdrachtnemer dienen in Euro's en exclusief BTW te worden aangeboden en moeten worden afgerond op twee cijfers achter de komma. - Veranderingen in de ruilverhoudingen tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op de prijzen. - De tarieven ingevuld door Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de aflevercondities DDP en nader in de bestelopdracht of aan te geven afleverlocatie volgens INCOTERMS 2010.
27.2	Tarieven dienen integraal ("All-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, (installatie)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten (o.a. migratiekosten, eventuele inhuur van specialisten t.b.v. Migratie, Implementatie, inrichtingskosten voor ondersteuning, eventuele huur van apparatuur, Basis en Aanvullend support en/of Aanverwante dienstverlening, en dergelijke), licenties (t.b.v. o.a: controllers, beheer tooling, security functionaliteiten, monitoring, etc.), verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
27.3	Bij de volgende activiteiten staan de integrale (All-in) tarieven vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren): - Basis support; - Aanvullend support; - Aanverwante dienstverlening. <u>Tarieven t.a.v. Aanvullend support en Aanverwante dienstverlening</u> kunnen per contractjaar worden verhoogd dan wel worden verlaagd conform de onderstaande index. De eerste verhoging (bij verhoging van het indexcijfer) of verlaging (bij verlaging van het indexcijfer) van de prijzen kan per 1 januari 2023 plaatsvinden. Uiterlijk op 1 november van het lopende jaar dient Opdrachtnemer een onderbouwd voorstel tot prijsaanpassing in. Na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geldt deze prijsaanpassing voor de periode 1 januari t/m 31 december van het volgende jaar. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op de CBS-prijsindex: "Contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)".
27.4	Indien er in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
27.5	Prijzen die niet genoemd zijn in de, door Opdrachtnemer ingediende, invulformulieren tarieven (zie beneden in deze Eis) kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.

	Het betreft de volgende invulformulieren: - 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum; - 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren; - 3C Invulformulier tarieven Inschrijfsom Hilversum en Gooise Meren.
27.6	Opdrachtgever behoudt zich, m.u.v. Basis support, Aanvullend support en Aanverwante dienstverlening, het recht de marktconformiteit te toetsen en / of zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de markt te benaderen voor een concurrerende prijsopgaaf. Indien de prijs (onder gelijke omstandigheden in de ogen van Opdrachtgever) meer dan 5% afwijkt, is het toegestaan om Opdrachtnemer te vragen zijn prijs bij te stellen tot onder deze drempel. Indien Opdrachtnemer dit niet wenst is Opdrachtgever gerechtigd om buiten de Overeenkomst af te nemen.

4.5.2 Algemene en kwaliteitseisen aan de Opdracht

Eis	Omschrijving
28.1	De aangeboden Product (VDI, VSI en Back-up) Oplossing(en) en Dienstverlening (Basis support, Aanvullend Support en Aanverwante dienstverlening) dient te voldoen aan; - het programma van Eisen zoals gesteld in hoofdstuk 4 van deze Aanbestedingsleidraad inclusief alle wijzigingen daarop in de Nota's van Inlichtingen; - de toezeggingen vermeldt in Bijlage 4 - Antwoordformulier Gunningscriteria van de Inschrijving; - de gedane toezeggingen uit het verificatiegesprek. Let op: op uw aangeboden licenties Onderdeel van de levering (mits Opdrachtgever besluit tot afnamen) zijn de benodigde licenties (licentie abonnementen) om te kunnen voldoen aan de gestelde Eisen in deze Aanbestedingsleidraad behoudens de licenties die Opdrachtgever reeds zelf heeft. Zie de volgende twee Bijlagen: H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren In beide gevallen: Overzicht licenties.
28.2	Opdrachtnemer heeft een partnerstatus bij DELL, Nutanix, HPE of een gelijkwaardig A-merk in de Nederlandse markt en is gecertificeerd om Basis support uit te voeren voor dit merk. De partnerstatus moet dusdanig zijn dat Opdrachtnemer gerechtigd is om een support-case te mogen inbrengen. Daarnaast stelt Opdrachtnemer dat een A-merk in de relatie tot de scope van deze aanbesteding in ieder geval voorkomt in het leaders kwadrant van Gardner te weten: Het Magic Quadrant for HCI 2019 (Gardner) en of Magic Quadrant For Hyper Converged Software 2020 Gardner.
28.3	Opdrachtnemer voldoet (en blijft gedurende de uitvoer van de Overeenkomst voldoen) aan de gestelde Eisen van de betreffende "apparatuur Vendor" om de in deze Aanbestedingsleidraad genoemde Eisen te kunnen uitvoeren. Denk hierbij aan eventuele certificeringen en benodigde opleidingen om supportwerkzaamheden te mogen uitvoeren op de Componenten (Apparatuur).

28.4	Opdrachtnemer garandeert dat enkel gekwalificeerd (gecertificeerd) personeel wordt ingezet tijdens levering tijdens de Implementatie en Migratie van Componenten maar ook bij de uitvoer van de Basis en Aanvullend supportdiensten en de Aanverwante dienstverlening.
28.5	De Opdrachtnemer garandeert dat supportwerkzaamheden worden uitgevoerd conform procedures en gestelde eisen vanuit de “hardware(apparatuur) Vendor” dan wel “software Vendor”.
28.6	In geval van een DOA zorgt Opdrachtnemer dat het Component (product), na aanmelding als DOA, bij contactpersoon van de Opdrachtnemer, kosteloos wordt omgewisseld voor eenzelfde werkend Component (product). Indien dit Component (product) voorzien is van Basis support dient het omgewisseld te worden binnen de genoemde servicekaders. Indien er geen Basis support is afgesloten geldt een termijn van tien (10) Werkdagen.
28.7	Opdrachtnemer voert proactief minimaal twee (2) keer per jaar een health-check uit over de door Opdrachtnemer geleverde Componenten en adviseert daarbij tevens kosteloos over het: update, upgrade of patchen van (aanverwante) software of firmware van door Opdrachtnemer geleverde Componenten.
28.8	Opdrachtnemer kan op alle geleverde Componenten support verlenen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
28.9	Opdrachtgever behoudt het recht om de aangeboden Oplossing aan te passen. Om discussie over prijs te voorkomen: vult Opdrachtnemer de gehanteerde kortingspercentages in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad: 8, 9, 10 en 11 en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 8, 9, en 10. Hierbij dient Opdrachtnemer de “Vendor Bruto Prijslijst(en)” mee te geven waarop basis van deze korting(en) zijn berekend. Deze “Vendor Bruto Prijslijst” is 3 maanden geldig. De kortingen dienen voor beide gemeenten gelijk te zijn. Opdrachtgever behoudt het recht om de aangeboden Oplossing aan te passen. Om discussie over prijs te voorkomen: vult Opdrachtnemer de gehanteerde kortingspercentages in Bijlage: 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum, tabblad: 8, 9, 10 en 11 en Bijlage: 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren, tabblad 8, 9, en 10. Hierbij dient Opdrachtnemer de “Vendor Bruto Prijslijst(en)” mee te geven waarop basis van deze korting(en) zijn berekend. Deze “Vendor Bruto Prijslijst” is geldig tot 31 november 2021. Hierna wordt deze per maand vernieuwd waarbij het kortingspercentage gehandhaafd blijft. Dit totdat de gehele omgeving naar tevredenheid geaccepteerd is. Opdrachtgever heeft hierbij de verplichting om voor 23 november 2021 de initiële bestelling af te stemmen. De kortingen dienen voor beide gemeenten gelijk te zijn. Opdrachtgever behoudt het recht om de aangeboden Oplossing aan te passen. Om discussie over prijs te voorkomen worden wijzigingen in de aangeboden oplossing tegen de prijs uitgevoerd zoals deze in de aangeboden oplossing vermeld wordt. Indien het een component betreft voor een oplossing waarvoor geen prijs is af gegeven, wordt middels een opencalculatie aangetoond dat deze marktconform worden aangeboden. U dient daartoe een voorstel in na de voorlopige gunning en uiterlijk 2 weken na ingangsdatum Overeenkomst. Opdrachtnemer en -gever hebben hierbij de verplichting om e.a. binnen 4 weken na de initiële bestelling af te stemmen na ingangsdatum Overeenkomst.

28.10	Opdrachtnemer zorgt dat alle aangeboden Oplossingen (VDI, VSI en Back-up) uiterlijk op 29 april 2022 turn-key opgeleverd en geaccepteerd zijn door Opdrachtgever. De volgorde van oplevering van de verschillende omgevingen wordt in overleg bepaald. Opdrachtnemer zorgt dat alle aangeboden Oplossingen (VDI, VSI en Back-up) uiterlijk op 1 juli 2022 turn-key opgeleverd en geaccepteerd zijn door Opdrachtgever. De volgorde van oplevering van de verschillende omgevingen wordt in overleg bepaald.
-------	---

4.5.1 Productconformiteit

Eis	Omschrijving
29.1	De geleverde producten en diensten dienen te blijven voldoen aan de Eisen, welke zijn gesteld in de Aanbestedingsleidraad en de toezeggingen van Opdrachtnemer in de Inschrijving gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
29.2	Opdrachtnemer garandeert dat het de door Opdrachtnemer te leveren product(en) gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft. Het product voldoet in alle opzichten aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
29.3	Geleverde producten dienen de eigenschappen te bezitten die de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst mag verwachten. Indien er sprake is van non-conformiteit, dan kan Opdrachtgever de correcte nakoming van de Overeenkomst van Opdrachtnemer eisen. Hieronder valt ook het op kosten van Opdrachtnemer terughalen van het geleverde product en het zorgdragen voor de levering van een product dat wel voldoet aan de Overeenkomst.
29.4	Opdrachtnemer garandeert dat het product voldoet aan de eigenschappen zoals genoemd in de: technische specificatie, brochures, reclame uitingen e.d. van de fabrikant; het product die eigenschappen bezit die te verwachten zijn bij normaal gebruik.
29.5	Opdrachtnemer garandeert dat het product in overeenstemming is met eventueel gedane toezeggingen door Opdrachtnemer.
29.6	Indien de Opdrachtnemer de installatie van het product verzorgt, wordt een niet juiste installatie gezien als een gebrek binnen de Overeenkomst. Hetzelfde geldt indien Opdrachtgever de installatie doet op basis van een fabriekshandleiding of –instructie en de fabriekshandleiding of –instructie blijkt niet juist of volledig te zijn.
29.7	Indien Opdrachtnemer niet in staat is het gevraagde te leveren, of binnen de gestelde randvoorwaarden te leveren, staat het Opdrachtgever vrij om buiten de Overeenkomst een uitvraag in de markt te zetten op een door Opdrachtgever gepaste wijze.

4.5.2 Privacy en geheimhouding

Eis	Omschrijving
30.1	Opdrachtnemer zal aan de door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Integriteit en vertrouwelijk worden door Opdrachtnemer geborgd.
30.2	Opdrachtnemer zal van door hem ingeschakelde werknemers en derden een verklaring omtrent gedrag overleggen indien Opdrachtgever dit vraagt. Ook zal Opdrachtnemer hen een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.

4.5.3 Communicatie, bereikbaarheid en accountteam

Eis	Omschrijving
31.1	Opdrachtnemer en haar medewerkers communiceren in de Nederlandse taal.
31.2	Opdrachtnemer is ten behoeve van het uitvoeren van Basis en Aanvullend support 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar zowel telefonisch als per e-mail/portaal. <i>Note: Hoewel Opdrachtgever verzoekt om 24/7 support, heeft zij geen 24/7 organisatie. Zij zal naar verwachting voorlopig sporadisch gebruik maken van 24/7 dienstverlening.</i>
31.3	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.
31.4	Indien er een support melding wordt gedaan, wordt er binnen de aangegeven Reactietijd een bevestiging van ontvangst per e-mail gestuurd (dan wel middels een portaal). De Opdrachtnemer beschrijft hierin kort: datum & tijdstip, de aanvrager, gevraagd supportlevel en een korte omschrijving van het verzoek. En eventueel een ticketnummer van de Opdrachtgever, indien dat wordt mee verzonden. Het staat de Opdrachtnemer vrij om een eigen referentie op te nemen t.b.v. de eigen administratie of support uitvoer.
31.5	Opdrachtnemer stelt direct na het tekenen van de Overeenkomst een accountteam (met daarin minimaal twee contactpersonen) aan dat belast wordt met de uitvoering van de Opdracht. Bij een wisseling van deze contactpersonen heeft de Opdrachtnemer een pro actieve rol om deze aan te laten passen in het DAP naar de nieuwe personen, dit geldt eveneens voor Opdrachtgever indien daar een wijziging plaatsvindt.
31.6	Opdrachtnemer zorgt voor: - Eén vast contactpunt voor het aanvragen van Nadere Opdracht(en) (bestellingen) voor Componenten, het wijzigingen van support levels en het aanvragen en uitvoeren van Aanverwante dienstverlening en opleidingen en tech-sessies. Dit punt is bereikbaar Tijdens Kantooruren. - Eén vast contactpunt t.b.v. het in gang zetten van Basis en Aanvullend support en het uitvoeren van dienstverlening op dit vlak. Dit punt is 24/7 bereikbaar. - Eén vast contactpunt t.b.v. de VDI, VSI en Back-up Migratie/Implementatie. De drie contactpunten dienen zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar te zijn. De details van het communicatieproces dienen nader bepaald te worden na gunning en worden vastgelegd in een DAP.
31.7	Minimaal vier keer per jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de locatie van Opdrachtgever. Een verslag van dit gesprek wordt binnen vijf (5) Werkdagen opgesteld door Opdrachtnemer.

4.5.4 Managementinformatie

Eis	Omschrijving
32.1	Opdrachtgever verlangt in de tweede week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage van de Opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten tenminste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie: - Overzicht van geleverde Componenten en of licenties (licentie abonnementen), weggezet in aantallen en financiële waarde, - Overzicht dienstverlening (onderscheid in Basis en Aanvullend support alsmede Aanverwante dienstverlening en opleidingen en Tech-sessie(s)), - Totale omzet (cumulatief per jaar), - Doorlooptijden (aan)meldingen (onderscheid in reactie-, aanvangs- en oplostijd), - Indien van toepassing het aantal retouren inclusief reden van retourneren,

	- Het aantal klachten inclusief reden van beklag, - Oplostijden klachten, - Ontwikkelingen prestaties (KPI's), evt. knelpunten en verbeteracties. De details per bovengenoemd punt worden na gunning maar voor acceptatie tussen Opdrachtnemer en -gever verder ingevuld. Een voorbeeld van een rapportage over de Aanverwante dienst: "VDI Endpoint software beheer" is, Opdrachtnemer levert een rapportage over de uitgevoerde dienstverlening. Minimaal komt hierin aan bod: - Het aantal beheerde client devices, - Het bijbehorende image, dit laatste inclusief versies en patchniveau.
32.2	De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever gestuurd. De 4 ^e kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.

4.5.5 Facturering

Eis	Omschrijving
33.1	Componenten (apparatuur) <i>Levering Componenten (apparatuur) < €30.000 (excl. BTW)</i> De Opdrachtnemer factureert, indien er een Nadere Opdracht is verstrekt, maandelijks achteraf op een verzamelfactuur. <i>Levering Componenten (apparatuur) ≥ €30.000 (excl. BTW) <u>zonder</u> Projectuitvoering en -ondersteuning</i> Hier geldt de volgende facturatieverdeling: - 15% na bevestigen bestelling Componenten; - 85% na aflevering op locatie. <i>Levering Componenten (apparatuur) ≥ €30.000 (excl. BTW) <u>met</u> Projectuitvoering en -ondersteuning</i> Omdat de Opdrachtgever begrijpt dat de levering van nieuwe <i>Componenten (apparatuur)</i> gepaard gaat met een aanzienlijke voorfinanciering door Opdrachtnemer, maar ook een aanzienlijk risico voor Opdrachtgever, wordt de volgende facturatieverdeling gehanteerd: - 10% na bevestigen bestelling <i>Componenten (apparatuur)</i>; - 20% na aflevering op locatie; - 20% na installatie op locatie; - 20% na test op locatie; - 30% na acceptatie door Opdrachtgever.

33.2	Levering (losse) licenties of software licentie abonnement <i>Levering licenties of licentie abonnementen < €30.000 (excl. BTW)</i> De Opdrachtnemer factureert, indien er een Nadere Opdracht is verstrekt, maandelijks achteraf op een verzamelfactuur. <i>Levering licenties ≥ €30.000 (excl. BTW)</i> Hier geldt de volgende facturatieverdeling: - 15% na bevestigen bestelling licenties; - 85% na oplevering in geval van licentie certificaten/sleutels. <i>Levering abonnementen ≥ €30.000 (excl. BTW)</i> De Opdrachtnemer factureert, indien er een Nadere Opdracht is verstrekt, maandelijks achteraf op een verzamelfactuur.
33.3	Dienstverlening De Opdrachtnemer factureert t.b.v. de onderstaande onderdelen, indien er een Nadere Opdracht is verstrekt, <u>maandelijks</u> achteraf op een verzamelfactuur: - Aanvullend support (lees: de aanschaf van de strippenkaart); - Aanverwante dienstverlening; - Opleidingen. De Opdrachtnemer factureert t.b.v. onderstaande onderdelen, indien er een Nadere Opdracht is verstrekt, <u>jaarlijks</u> achteraf op een verzamelfactuur: Basis support. Opdrachtgever kan besluiten dit Basis support vooraf in een keer te voldoen in dat geval wordt de facturatie als beschreven onder Eis 33.1 gevolgd. Opdrachtgever zal dit dan laten vermelden op de nadere offerte/opdracht. De: VDI, VSI en Back-up migratiekosten, worden achteraf na acceptatie van respectievelijk de vernieuwde: VDI, VSI en Back-up Oplossing, in rekening gebracht.
33.4	De (maand of jaar) factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: - De door de belastingdienst gestelde Eisen. - De zogenaamde interne codering voor kostensoort en kostenplaats of het verplichtingsnummer. - De factuurperiode waarover gefactureerd wordt. - De dienstverlening. - <i>Indien van toepassing de bestelde Componenten (apparatuur) denk aan: aantal en omschrijving.</i> - <i>Indien van toepassing de bestelde (losse) licenties of software licentie abonnement denk aan: aantal en omschrijving.</i> - <i>Indien van toepassing: de Basis support of Aanvullend support en/of Aanverwante dienstverlening en/of opleidingskosten.</i> - <i>Indien van toepassing de migratiekosten.</i> - De factuur dient gericht te zijn aan de gemeente. Specifiek voor de gemeente Hilversum het factuur dient daarnaast als .PDF ingediend te worden via facturen@hilversum.nl of als e-factuur via het netwerk van Peppol (OIN) 0000 0001 0019 4191 400. Specifiek voor de gemeente Gooise Meren het factuur dient daarnaast als .PDF ingediend te worden via crediteuren@gooisemeren.nl of als e-factuur via (OIN) 0000 0001 8241 4382 6000.

33.5	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
33.6	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en is kosteloos.

4.5.6 Duurzaamheid Afvoer oude hardware

Eis	Omschrijving
34.1	Eventueel defecte of andere af te voeren hardware Componenten (servers, disken, etc.) worden door Opdrachtnemer kosteloos retour genomen t.b.v. afvoer. Opdrachtgever en -nemer spreken hiervoor een proces af. Dit wordt opgenomen in het DAP. Eventueel defecte of andere af te voeren hardware Componenten (servers, disken, etc.) worden door Opdrachtnemer tegen betaling retour genomen t.b.v. afvoer. Opdrachtgever en -nemer spreken hiervoor een proces af. Dit wordt opgenomen in het DAP. Hardware die wordt ingenomen als gevolg van garantie/Basis Support hiervoor geldt dat Opdrachtgever tegen betaling het recht heeft om een zogenaamde Defective media retention (of vergelijkbaar) overeenkomst af te sluiten waarmee Opdrachtgever het recht heeft om defecte hardware te houden en deze alsnog kan laten vernietigen door Opdrachtnemer. Het terug nemen van "garantie hardware" door de vendor onder Basis Support blijft kosten loos als hier geen gebruik van wordt gemaakt.
34.2	Opdrachtnemer heeft een proces dat in ieder geval zorgt dat defecte of andere af te voeren hardware veilig wordt: ingenomen, getransporteerd, bewaard en verwerkt. Opdrachtnemer voert de hardware af op basis van de WEEE richtlijn (<i>Waste Electrical and Electronic Equipment Directive</i>). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat eventueel achtergebleven data op gegevensdragers definitief onleesbaar wordt gemaakt (middels secure data wipe). Opdrachtnemer toont dit aan middels een schriftelijke bevestiging waaruit blijkt dat de data erop onleesbaar is gemaakt. Opdrachtnemer voldoet hierbij aan de DIN 66399 normering of gelijkwaardig indien de datadragers worden vernietigd of ISO 27040 normering of gelijkwaardig indien de datadragers worden overschreven middels data. Data mag nimmer te reconstrueren zijn.
34.3	Opdrachtnemer probeert af te voeren hardware te refurbishen. Indien dit niet mogelijk is zorgt Opdrachtnemer voor een duurzame vernietiging. Opdrachtnemer toont deze duurzame vernietiging aan middels een rapportage voorzien van "gedegen bewijs".

4.5.7 Security

Onderstaand de Eisen op security vlak.

Eis	Omschrijving
35.1	Opdrachtgever zorgt er voor dat toegang vanuit huis beveiligd is middels MFA (soft token).
35.2	Indien Opdrachtnemer dienstverlening vanuit haar eigen organisatie uitvoert t.b.v. product en dienstverlening voor Opdrachtgever, borgt deze dat dit conform ISO 27001 (informatiebeveiliging) en 9001 (Kwaliteitsmanagement) of gelijkwaardige normeringen plaats vindt om de kwaliteit en veiligheid te borgen.
35.3	Opdrachtgever integreert de MFA oplossing van Opdrachtnemer in de omgeving. Het beleid is dat dit middels Microsoft Azure MFA gebeurd. Opdrachtgever zorgt hierbij voor deze licenties.

4.6 Gunningscriteria

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 5.

4.6.1 Prijsstelling

Als bijlage 3 treft u de Invulformulieren tarieven aan. Het betreft drie (3) invulformulieren, namelijk:

- 3A Invulformulier tarieven Producten en Diensten Hilversum;
- 3B Invulformulier tarieven Producten en Diensten Gooise Meren;
- 3C Invulformulier tarieven Inschrijfsom Hilversum en Gooise Meren.

De drie invulformulieren dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '3<A/B/C> - Invulformulier tarieven <zie omschrijving hierboven> – naam Inschrijver' (zowel in PDF (ondertekend), als in Excel). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en de invulformulieren door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

Let op: u dient in de drie invulformulieren de invulinstructies en spelregels nauwkeurig op te volgen en de aandachtspunten aandachtig te lezen. Deze staan weergegeven in de tabbladen van de invulformulieren.

GC-P-1	De Totale TCO inschrijfsom (5 jaar) voor Gemeente Hilversum én Gemeente Gooise Meren gezamenlijk, exclusief BTW is zo laag mogelijk (350 punten). Let op: er gelden voor deze aanbesteding twee prijsplafonds Voor de prijsstelling geldt een prijsplafond van € 1.000.000,- € 1.400.000 voor de gemeente Hilversum én een prijsplafond van € 1.250.000,- € 1.500.000,- voor de gemeente Gooise Meren. Inschrijvingen waarvan de prijsstelling hoger is dan de hiervoor genoemde prijsplafonds zijn ongeldig. Deze worden terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding. <u>De twee prijsplafonds zijn per gemeente gebaseerd op alle eenmalige investeringskosten voor: hard- en software, de Implementatie & Migratie en opleidingskosten aangevuld met de jaarlijkse Basis support kosten voor 5 jaar. De plafonds zijn dus niet gebaseerd op TCO (5 jaar).</u>
---------------	--

4.6.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

Als Bijlage 4 treft u het Antwoordformulier Gunningscriteria aan. Dit formulier vult u in, laat u ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt u aan uw Inschrijving, met als naam '4 – Antwoordformulier Gunningscriteria – naam Inschrijver'.

GC-K-1	De aangeboden Oplossingen (150 punten) Vraag 1 a. Aanbestedende dienst vraagt Inschrijver in de Aanbestedingsleidraad om een functioneel en technisch ontwerp te maken desondanks dit wil Aanbestedende dienst inzicht in uw aangeboden Oplossing(en). Hoe ziet de VDI en VSI en Back-up Oplossing er straks na gunning uit?
---------------	--

Beschrijf dit in hoofdpijnen middels een blauwdruk. De Aanbestedende dienst verwacht dat Inschrijver de VDI, VSI en Back-up Oplossing uitwerkt, dit middels een illustratie en korte tekstuele uitleg. Voor deze oplossingsconcepten wil Aanbestedende dienst per punt terugzien: wat de technische Oplossing wordt, welke Componenten (met welke techniek en licenties) er worden gebruikt en welke functionaliteiten dit biedt.

- b. In de nabije toekomst willen beide gemeenten samen één en dezelfde infrastructuur beheren/faciliteren. De Aanbestedende dienst heeft in aanvulling op punt a. de volgende vraag: ***Hoe kunnen de Oplossingen van Inschrijver geïntegreerd worden tot één, lees één infrastructuur t.b.v.: de VDI, VSI en de Back-up omgeving?***
- c. De Aanbestedende dienst heeft in aanvulling op punt b. de volgende vraag: ***Wat is ervoor nodig om de omgevingen samen te smeden tot één infrastructuur?***

Beschrijf op hoofdpijnen hoe de geschetste VDI, VSI en Back-up Oplossing in beide omgevingen op termijn tot één kunnen worden gesmeed en wat daar voor benodigd is op hoofdpijnen in termen van Componenten (hard- en software) dan wel op hoofdpijnen de aanpassingen e.d.).

Vraag 2

De Aanbestedende dienst is dwingend in haar eisenkaderstelling aangaande de Oplossingsrichting. Toch wil de Aanbestedende dienst Inschrijver een kans geven om tot op zekere hoogte uw ideale Oplossing “binnen” de geschetste kaders “aan te bieden”. Als Inschrijver kijkt naar het concept dat wordt uitgevraagd en wat Inschrijver gaat aanbieden, op welke onderdelen heeft Inschrijver dan concessies gedaan waar Inschrijver dat liever niet had uitgevoerd? Beantwoord de onderstaande vragen.

- a. ***Welke aanpassing(en) zou Inschrijver in zijn aangeboden Oplossing doorvoeren en waarom?***

De Aanbestedende dienst is geen expert, daarom is het beeld van Inschrijver belangrijk. Om deze reden wil de Aanbestedende dienst de afweging kunnen maken of aanpassingen opwegen tegen de kosten. Zodat de Aanbestedende dienst een besluit kan maken of zij na gunning deze aanpassing wil doorvoeren of niet.

- b. ***Tegen welke meer en of minder kosten (investering en exploitatie) kan Inschrijver dit aanbieden?***

Beschrijf welke kosten veranderen in de Totale TCO berekening (5 jaar) in Bijlage 3C Invulformulier tarieven Inschrijfsom Hilversum en Gooise Meren.

Beoordelingskader

Inschrijver wordt beoordeeld op de kwaliteit van de door Inschrijver aangeboden Oplossing(en) in relatie tot de gestelde Eisen. Er wordt gekeken hoe eenvoudig het is om met de door Inschrijver aangeboden Oplossing(en) één omgeving te creëren. Omdat de Aanbestedingsleidraad zowel een kwalitatieve als kwantitatieve beoordeling kent, zal Inschrijver wellicht afwegingen maken om de Oplossing ook competitief te houden qua

aanbieding. Inschrijver wordt dan ook beoordeeld op transparantie (welke concessies heeft de Inschrijver gedaan) dan wel welke verbeteringen Inschrijver zou aanbrengen als kwaliteit het enige criterium was.

De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (**maximaal 12 A4-pagina's** (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).

GC-K-2 Migratie “technische aanpak” (150 punten)

De Aanbestedende dienst stelt Inschrijver de vraag, hoe Inschrijver in hoofdlijnen de Migratie van de huidige VDI, VSI (en RDS) en Back-up Oplossing gaat uitvoeren, dit gezien vanuit de techniekzijde. Een bestaande Back-up omgeving migreren naar een andere Oplossing brengt uitdagingen met zich mee. Hetzelfde gaat op voor een VMware Horizon View en een Windows Remote Desktop Service omgeving als deze gemigreerd wordt naar een Citrix VDI omgeving. Uitdagingen die stuk voor stuk bepaalde Oplossingen vereisen. De Aanbestedende dienst wenst ont-zorgt te worden door een zorgvuldig gekozen Oplossing en bijbehorend migratietraject. De Aanbestedende dienst is benieuwd naar, hoe Inschrijver hiermee omgaat.

Vraag 1

De huidige omgeving van de Aanbestedende dienst is totaal anders dan de gevraagde Oplossing voor VDI. Het gat tussen de huidige omgeving en de toekomstige VDI Oplossing is groot.

Zo beschikt de gemeente Gooise Meren over een terminal desktopomgeving op basis van RDS. De gemeente Gooise Meren beschikt over thin clients. De gemeente Gooise Meren behoudt haar huidige werkplekapparatuur aan de gebruikerskant.

De gemeente Hilversum beschikt over een VDI-omgeving op basis van VMware Horizon view. De huidige werkplekomgeving bestaat uit Zero Clients. De gemeente Hilversum schaft (tijdig) thin client laptops aan die geschikt moeten worden gemaakt voor een Citrix client.

Hoe voert Inschrijver technisch gezien de Migratie uit naar de Citrix VDI Oplossing binnen de Aanbestedende dienst?

Beschrijf met name hoe Inschrijver technisch gezien de Migratie(s) aanpakt van de VDI omgeving op een manier die zorgt voor een “naadloze overgang” van oud naar nieuw voor beide gemeenten.

Vraag 2

De huidige VSI omgeving is bij beide gemeenten op basis van VMware ESXi,
Hoe gaat Inschrijver de bestaande omgeving technisch gezien migreren naar de door Inschrijver aangeboden VSI Oplossing?

	Beschrijf hoe Inschrijver deze omgeving(en) technisch gezien gaat migreren op een manier die zorgt voor een “naadloze overgang” van oud naar nieuw voor beide gemeente. Vraag 3 De gemeente Gooise Meren beschikt over een Comvault Back-up omgeving. De gemeente Hilversum over een virtuele Back-up omgeving van Avamar in combinatie met een virtual datadomain. Hoe gaat Inschrijver de bestaande Back-up omgeving technisch gezien migreren naar de door Inschrijver aangeboden Oplossing? Beschrijf hoe Inschrijver deze omgeving (en) technisch gezien gaat migreren op een manier die zorgt voor een “naadloze overgang” van oud naar nieuw voor beide gemeenten. Denk hierbij ook aan hoe Inschrijver tijdens de Migratie ervoor gaat zorgen dat de oude Back-up data niet verloren gaat tijdens de Migratie naar een nieuwe Back-up Oplossing. Vraag 4 a. Inschrijver heeft ervaring met het bouwen van: VSI, VDI en Back-up Oplossingen. Welke technische risico's ziet Inschrijver? Beschrijf en omschrijf <u>in hoofdlijnen</u> welke technische risico's Inschrijver in het algemeen ziet (lees: welke daadwerkelijk voor zijn gevallen) tijdens het migratieproces, van zowel de VDI, VSI als Back-up omgevingen naar de nieuwe Oplossing dan welke Inschrijver verwacht tijdens het migratieproces, van zowel de VDI, VSI als Back-up omgevingen bij de Aanbestedende dienst. b. Hoe zouden de door Inschrijver genoemde technische risico's gemitigeerd kunnen worden? Beschrijf hoe de risico's die Inschrijver bij de Aanbestedende dienst ziet, genoemd onder punt a, gemitigeerd kunnen worden. Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op de wijze waarop Inschrijver de Migratie uitvoert. Met name hoe Inschrijver dit technisch gaat uitvoeren. Denk hierbij aan: de stappen die Inschrijver neemt, of Inschrijver de risico's adequaat inschat en mitigeert en meer. Er zal worden bekeken of de technische uitvoer bijdraagt aan een zorgvuldige migratie waarin de Aanbestedende dienst ont-zorgt wordt en de kans op een verstoring van haar dienstverlening zo klein als mogelijk is. De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 10 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
GC-K-3	Migratie “Project aanpak” (100 punten) De Aanbestedende dienst stelt aan Inschrijver de vraag hoe Inschrijver in hoofdlijnen het migratieproject van de huidige VDI, VSI (en RDS) en Back-up Oplossing projectmatig gaat uitvoeren. De verandering die Aanbestedende dienst, met de vernieuwing/Migratie van de door Inschrijver aangeboden Oplossingen doormaakt, is zeer groot. In deze periode

dient er “innig” samengewerkt te worden. Omdat de Oplossing voor de Aanbestedende dienst totaal nieuw is, wil zij 100% ontzorgd worden. Dit mede door een zorgvuldig gekozen projectaanpak en bijbehorend migratietraject. De Aanbestedende dienst is benieuwd naar hoe Inschrijver hiermee omgaat.

Vraag 1

- a. Het migratieproject is er een waarin veel acties moeten worden uitgevoerd. **Hoe pakt Inschrijver dit project op hoofdlijnen aan?**

Benoem daarbij minimaal de aanpak, met een eventuele projectfasering en de doorlooptijd.

- b. **Welke activiteiten zijn onderdeel van de Migratie?**

Beschrijf in een opsomming, per Oplossing, welke activiteiten Inschrijver voor de Aanbestedende dienst in deze Migratie allemaal uitvoert. Indien noodzakelijk benoem de afwijkingen tussen de activiteiten specifiek voor gemeente Gooise Meren en specifiek voor de gemeente Hilversum.

- c. **Hoe betreft Inschrijver de Aanbestedende dienst projectmatig bij de Migratie(s)?**

- d. **Wat verwacht Inschrijver straks van beide gemeenten in deze Migratie(s)?**

Beschrijft dit minimaal in termen van capaciteit, kennis en kunde.

Vraag 2

De beheerders van beide gemeente hebben een andere kennis en ervaringsniveau met de toekomstige Oplossingen die zij moeten beheren. De huidige omgeving van de gemeente Hilversum en Gooise Meren verschillen van elkaar en (waarschijnlijk) ook die van de toekomstige Oplossingen. **Hoe gaat Inschrijver onze beheerders meenemen in de opbouw van kennis aangaande de geboden Oplossingen gedurende de Migratie?**

Vraag 3

- a. Inschrijver heeft ervaring met het bouwen van VSI, VDI en Back-up Oplossingen. **Welke niet technische risico's ziet de Inschrijver in het algemeen?**

Beschrijf en omschrijf in hoofdlijnen welke niet technische risico's Inschrijver in het algemeen ziet (lees welke daadwerkelijk voor zijn gevallen in uw eerdere ervaring) tijdens het migratieproces, dit van zowel de aangeboden: VDI, VSI als Back-up Oplossing dan welke Inschrijver verwacht tijdens het migratieproces, van zowel de VDI,VSI als Back-up omgeving bij de Aanbestedende dienst. Inschrijver dient zelf te bepalen hoe diep Inschrijver hierop ingaat.

- b. **Hoe zouden deze risico's die Inschrijver bij de Aanbestedende dienst ziet gemitigeerd kunnen worden?**

Beschrijf hoe de risico's die Inschrijver bij de Aanbestedende dienst ziet genoemd onder punt a. gemitigeerd kunnen worden.

Beoordelingskader

De Aanbestedende dienst wil terug zien hoe Inschrijver een kwalitatief hoogwaardig project wegzet waarin de Aanbestedende dienst ont-zorgt wordt. Inschrijver wordt beoordeeld op uw projectaanpak en met name hoe Inschrijver de Aanbestedende dienst

	betreft. Er wordt gelet op hoe Inschrijver ervoor zorgt dat er een risicoloos traject wordt gelopen. Omdat de omgeving uiteindelijk ook beheerd moet worden wil de Aanbestedende dienst zien hoe de medewerkers betrokken worden op een manier waarmee zij voldoen inzicht krijgen in de omgeving. Dit om het basisbeheer goed uit te voeren dan wel te registreren in uw voorgestelde Oplossing. De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 10 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
--	---

GC-K-4	Disaster recovery (100 punten) Continuïteit van de dienstverlening is voor een gemeentelijke organisatie zeer belangrijk. Een gemeente heeft immers een wettelijke taak te vervullen. Burgers en ondernemers binnen de twee gemeenten vertrouwen op de dienstverlening. Om deze redenen is het hebben van een Back-up alleen niet meer voldoende. De gemeente moet ervoor zorgen dat er een goed recovery plan en proces is waarmee de continuïteit van de dienstverlening adequaat hersteld kan worden in geval van een ernstige calamiteit. Vraag 1 a. Recovery valt of staat bij een goede recovery procedure en Back-up Oplossing. <i>Hoe gaat Inschrijver het disaster recovery proces (in)regelen voor beide gemeenten?</i> Omschrijf in hoofdlijnen hoe Inschrijver het disaster recovery proces gaat (in)regelen voor beide gemeenten (gezien van uit de techniek / het beheer), zodat er uiteindelijk een proces en Oplossing is waarmee en waarin er een totale recovery kan worden uitgevoerd. b. <i>Hoe gaat Inschrijver “testen” dat de procedure in combinatie met de Back-up Oplossing ook daadwerkelijk functioneert?</i> Vraag 2 De migratieperiode is een tijds kader van enkele maanden (gezien van uit een totale Implementatie van een VDI, VSI en Back-up Oplossing). <i>Hoe gaat Inschrijver borgen dat gedurende de Migratie de nieuwe Oplossing te herstellen is?</i> Vraag 3 <i>Op welke wijze beschermt de door Inschrijver aangeboden Oplossing de back-up bij de Aanbestedende dienst tegen kwaadwillende denk aan een bedreiging als ransomware?</i> Vraag 4 Op welke wijze biedt de aangeboden Back-up Oplossing van Inschrijver de mogelijkheid om veelvoorkomende onderhoudswerkzaamheden onder werktijd (tijdens Kantooruren) uit te voeren? Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op uw aanpak en meerwaarde bij het opzetten (het plan) en technisch borgen van een recoveryproces voor de Aanbestedende dienst en haar ICT-dienstverlening. Inschrijver wordt beoordeeld op de weerbaarheid van de door Inschrijver
---------------	---

	aangeboden Oplossing tegen bedreigingen. Als laatste wordt er gekeken naar de 'onderhoudbaarheid' van de geboden Oplossing. De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 3 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
--	--

GC-K-5	Dienstverlening (100 punten) Dienstverlening is belangrijk voor beide gemeenten. De innovatie in het ICT-vakgebied is groot. Ook neemt ICT een steeds belangrijkere rol in de dienstverlening van de gemeenten in. Daarom is er de visie om op middellange termijn, op (technisch) ICT, vlak samen te gaan werken. Dit om beter met de veranderende omgeving om de kunnen gaan. Zodat beide gemeenten haar burgers en ondernemers goed kunnen blijven ondersteunen. Dit middels een adequate achterliggende ICT-infrastructuur. De Aanbestedende dienst is daarom geïnteresseerd hoe Inschrijver met dienstverlening om gaat. Voor u als Inschrijver liggen hieronder een aantal vragen omtrent dit onderwerp. Vraag 1 Aangaande werkplekbeheer wordt Inschrijver gevraagd optioneel het host OS op de (thin) client / (thin) Client Laptop te beheren (Zie paragraaf 4.2.3.8). a. Welk host OS adviseert Inschrijver en waarom? b. Welke beheeractiviteiten ontbreken op dit vlak (Zie paragraaf 4.2.3.8) en zouden eigenlijk wel noodzakelijk zijn voor een goede dienstverlening en gaat Inschrijver alsnog uitvoeren voor de Aanbestedende dienst? Vraag 2 Als Inschrijver een dienst (zie paragraaf 4.3.1 en 4.3.2) zou mogen aanpassen welke aanpassing voert Inschrijver uit en waarom juist deze? Inschrijver is vrij om meerdere diensten te noemen, dit is aan Inschrijver! Vraag 3 Inschrijver wordt gevraagd data te "wipen" van gebruikte datadragers in de (oude) apparatuur. Hoe ziet dit proces er uit? Omschrijf in hoofdlijnen hoe Inschrijver straks het "wipen" van de data van de fysieke apparaten gaat uitvoeren. Dit vanaf het moment van ophalen tot de bevestiging van data vernietiging. Hoe weet de Aanbestedende dienst dat de data van het betreffende apparaat daadwerkelijk is vernietigd? Vraag 4 De Inschrijver kan gevraagd worden bijvoorbeeld de VDI Oplossing inclusief het Citrix framework in beheer te nemen en te monitoren. a. Hoe gaat het onboarden van een nieuwe dienst naar de serviceorganisatie van Inschrijver in zijn werk?
---------------	--

	Omschrijf hoe Inschrijver de onboarding van deze dienst uitvoert om het beheer straks in te bedden in de serviceorganisatie van Inschrijver. Hoe pakt Inschrijver dit aan, welke stappen voert Inschrijver hierin/voor uit? b. <i>Hoe vindt de communicatie plaats?</i> Omschrijf de communicatie als deze dienst zou worden afgenomen? Bekijk dit vanuit een tweetal invalshoeken. Eén stel dat er straks onderhoud moet plaatsvinden, hoe gaat Inschrijver dat aanvliegen? Wat doet Inschrijver en wat verwacht Inschrijver van Aanbestedende dienst? Twee, er is een zero day dreiging, wat doet Inschrijver en wat verwacht Inschrijver van de Aanbestedende dienst? Vraag 5 Stel er is een productieverstoring en de Aanbestedende dienst neem de dienst monitoring en beheer VDI af. De Aanbestedende dienst schiet een call (een incident) in met hoge prioriteit. Het nieuwe image blijkt een dusdanig capaciteitsbeslag te leggen op de Citrix hosts dat deze één voor één onderuit gaan. <i>Hoe gaat Inschrijver te werk om dit probleem op te lossen, wat wordt er verwacht van Aanbestedende dienst?</i> Beoordelingskader Inschrijver wordt beoordeeld op de manier waarop de Aanbestedende dienst wordt ontzorgt. Er wordt gekeken of en hoe Inschrijver, zijn meerwaarde laat zien in diverse diensten die gevraagd worden dan wel hoe het leveren van een dienst in zijn werk gaat. Tot slot wordt er gekeken naar de adviesvaardigheid. Met name of Inschrijver al in staat is met de informatie in deze Aanbestedingsleidraad een verschil te maken. De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (maximaal 3 A4-pagina's (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).
GC-K-6	Duurzaamheid en Circulariteit (50 punten) Op de Klimaatop van 2015 zijn afspraken gemaakt over het terugdringen van CO₂-uitstoot en de vergroening van de samenleving. Uiteraard draagt de Aanbestedende dienst hier met veel enthousiasme een steentje aan bij. Begrippen als duurzaamheid en circulariteit vervullen een steeds prominentere rol in de samenleving. Ook de Aanbestedende dienst wil een verschil maken voor de komende generaties. Vraag 1 Ook u als Inschrijver kunt een verschil maken, door een begrip als duurzaam ondernemen of circulariteit te omarmen. a. Hoe geeft de Inschrijver invulling aan duurzaamheid en circulariteit? b. Hoe borgt Inschrijver dit in haar organisatie? c. Wat zijn de doelstellingen van Inschrijver op dit punt voor het komende jaar? Vraag 2 Welke duurzaamheidsaspecten of maatregelen heeft Inschrijver genomen in de geboden Oplossing(en) die Inschrijver aan de gemeenten biedt?

Beoordelingskader

Inschrijver wordt beoordeeld op de manier waarop Inschrijver invulling geeft aan begrippen als: Duurzaamheid en Circulariteit in uw onderneming en hoe Inschrijver het halen van bijbehorende doelstellingen controleert en borgt in de onderneming.

De Inschrijver dient de antwoorden op bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (**maximaal 2 A4-pagina's** (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).

5 BEOORDELING EN GUNNING

Van alle Inschrijvers die voldoen aan de Eisen uit hoofdstuk 3 (Eisen aan de Inschrijver) en van wie de Inschrijving volledig voldoet aan de Eisen uit § 4.1 t/m § 4.5 (wordt de Inschrijving beoordeeld op de in § 4.6 opgenomen Gunningscriteria. In dit hoofdstuk is de weging en scoring van de Gunningscriteria en de beoordeling opgenomen.

5.1 Gunningscriteria

In onderstaande tabel wordt ingegaan op de verschillende Gunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

Criterium	Weging	Subcriterium	Max. score
Prijs	35%	GC-P-1: De Totale TCO inschrijfsom (5 jaar) voor Gemeente Hilversum én Gemeente Gooise Meren gezamenlijk	350
Kwaliteit	65%	GC-K-1: De aangeboden Oplossingen	150
		GC-K-2: Migratie “technische aanpak”	150
		GC-K-3: Migratie “Project aanpak”	100
		GC-K-4: Disaster recovery	100
		GC-K-5: Dienstverlening	100
		GC-K-6: Duurzaamheid en Circulariteit	50
100%			1000

Tabel 2: gunningscriteria

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer. Per Inschrijving worden bepaald in welke mate zij aan een subcriterium voldoen. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

Bij gelijke score is de totaalscore op **Kwaliteit** doorslaggevend. Indien ook de totaalscore van Kwaliteit gelijk eindigt zal de selectie plaats vinden door middel van loting, onder toezicht van een door de Aanbestedende dienst aan te wijzen notaris.

5.2 Beoordelingsmethodiek

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen zullen de bovenstaande Gunningscriteria worden gehanteerd. Er wordt beoordeeld op basis van de Prijs (350 punten) en kwalitatieve aspecten (650 punten).

5.2.1 Prijsstelling

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij dit Aanbestedingsleidraad opgenomen Invulformulieren tarieven (Bijlage 3A, 3B en 3C).

Wijze van beoordelen

Aan de Inschrijving met de laagste inschrijfsom (de Totale TCO inschrijfsom (5 jaar) voor Gemeente Hilversum én Gemeente Gooise Meren gezamenlijk) exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen), wordt het maximum voor dit onderdeel te behalen aantal punten (350) toebedeeld.

De overige Inschrijvers krijgen punten, gerelateerd aan de laagst ingediende Inschrijvingsprijs, volgens de volgende formule: $\text{Max. score} + (\text{max. score} * (1 - (\text{geboden prijs} / \text{laagste prijs})))$.

Vervolgens wordt de score afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op nul (0) gesteld worden.

Voorbeeld beoordeling Prijsstelling:

De Inschrijver met de laagste inschrijfsom (totale kosten) ontvangt **350 punten**, de rest van de Inschrijvers ontvangt punten naar rato.

Rato wordt als volgt berekend:

Inschrijver A: Prijs € 1.100,- = 315 punten;

Inschrijver B: Prijs € 1.200,- = 280 punten;

Inschrijver C: Prijs € 1.000,- = 350 punten.

Inschrijver C met de laagste prijs (€ 1.000,-) krijgt de maximale score, oftewel 350 punten.

Inschrijver A is 10% duurder en krijgt dus 10% minder punten, oftewel 315 punten.

Inschrijver B is 20% duurder en krijgt dus 20% minder punten, oftewel 280 punten.

5.2.2 Kwaliteit

Om de kwaliteit te beoordelen dient Inschrijver gebruik te maken van het bij dit Aanbestedingsleidraad opgenomen Antwoordformulier Gunningscriteria (Bijlage 4). U dient minimaal op alle gestelde vragen antwoord te geven.

Wijze van beoordelen

Voor de beoordeling van de Kwaliteit geldt dat per subcriterium de gegeven antwoorden zullen worden beoordeeld.

Per subcriterium wordt, voor de mate waarin een Inschrijver aan een subcriterium voldoet, punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal. Deze vierpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk subcriterium is te behalen voor Kwaliteit (zie § 5.1).

In onderstaande tabel staan de te behalen scores met de daarbij behorende betekenis en definiëring.

Score	Betekenis	Definiëring
5	Uitstekend	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een uitstekende wijze zal organiseren en uit zal voeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. De beschrijving is helder geformuleerd. Het antwoord van de Inschrijver geeft daarnaast extra elementen aan en sluit daarom boven verwachting aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
3	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is voldoende helder uitgewerkt en sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
1	Matig	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht niet op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is matig en roept vragen op. Het sluit beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
0	Geen antwoord	De Inschrijver heeft het gevraagde niet of amper uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk – antwoord op de vraag gegeven of het antwoord ontbreekt in het geheel.

Tabel 3: Betekenis en definiëring scores

Voorbeeld beoordeling Kwaliteit:

Inschrijver A scoort voor GC-K-3 Migratie “Project aanpak” een “drie”. Omgerekend krijgt hij hier 3/5 van de maximale score (in dit geval 100 punten) voor, namelijk 60 punten.

Let op: Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan maximaal aantal pagina's per subcriterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per subcriterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

Tip!

De Aanbestedende dienst merkt dat Inschrijvers met regelmaat “algemene” stukken hergebruiken, dan wel dat de antwoorden doordrenkt zijn met opendeuren. Hierbij wil de Aanbestedende dienst u meegeven dat dergelijke info veelal niet bijdraagt aan een kwalitatief onderscheidende propositie. Ter illustratie op een vraag als: *“Hoe borgt u de beschikbaarheid van de voorzieningen?”*. Een antwoord als: *“Door gebruik te maken van kwaliteitsprocedures als ISO 9001.”* wordt door de Aanbestedende dienst als weinig onderscheidend ervaren.

5.2.3 Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de kwaliteit. Dit team bestaat uit minimaal 3 vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst. Ieder teamlid heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk onderdeel eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk beoordeeld. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Het beoordelingsteam krijgt de prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

5.3 Gunning

De Inschrijving met de hoogste totale eindscore op bovengenoemde Gunningscriteria wordt als economisch meest voordelige Inschrijving (= beste prijs/kwaliteitsverhouding) beschouwd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving wordt, met inachtneming van het gestelde in § 2.10 (Na de Inschrijving), de Opdracht gegund.

BIJLAGEN

Invulbijlagen

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Conformiteitenlijst en akkoordverklaring Inschrijvingsvoorwaarden en procedures
3. Invulformulier tarieven:
 - 3A: Producten en Diensten Hilversum
 - 3B: Producten en Diensten Gooise Meren
 - 3C: Inschrijfsom Hilversum en Gooise Meren
4. Antwoordformulier Gunningscriteria
5. Invulformulier referenties
6. Invulformulier verklaring onderaanneming
7. Invulformulier holdingverklaring

Overige Bijlagen

- A. Checklist
- B. Concept Overeenkomst
- C. GIBIT 2020
- D. Social Return/Bouwblokkenmethode
- E. Wachtkamerovereenkomst
- F. Verwerkersovereenkomst
- G. Nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007.
- H. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Hilversum
- I. Overzicht huidige infrastructuur en licenties Gooise Meren