

Aanbestedingsleidraad

**Europese openbare aanbesteding
Beheer & Ontwikkeling virtuele infrastructuur (VMware)
ten behoeve van**



**Gemeente Haarlem
Kenmerk 2021/572266**

Colofon:	
Uitgegeven door:	Gemeente Haarlem
Contactpersoon:	Lisa Freeke
Vervangend contactpersoon:	Ed de Smit
Datum:	29-10-2021
Versie:	2021/572266
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
1 Begrippenlijst	5
2 Beschrijving Opdrachtgever en Opdracht	8
2.1 Inleiding en doel van de aanbesteding	8
2.2 Beschrijving van de Opdracht	9
2.3 Omvang van de Opdracht	10
2.4 Huidige situatie	10
2.5 Maatschappelijk verantwoord inkopen	13
2.6 Looptijd van de Raamovereenkomst	13
2.7 Planning aanbestedingsprocedure	13
3 Beschrijving aanbestedingsprocedure	15
3.1 Digitaal aanbesteden en communicatie	15
3.2 Storing TenderNed	15
3.3 Nota van inlichtingen	16
3.4 Klachtenloket	17
3.5 Wijze van indienen en openen van de Inschrijving	17
3.6 Aanbestedingsvoorwaarden	18
3.7 Tegenstrijdigheden	19
4 Beschrijving beoordelingsprocedure	20
4.1 Beoordelingsprocedure	20
4.2 Procedure van verificatie en afsluiten Raamovereenkomst	23
5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	24
5.1 Uitsluitingsgronden	24
5.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht	24
5.3 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid	25
6 Programma van eisen	28
6.1 Commercie	28
6.2 Facturatie	29
6.3 Juridisch	29
6.4 Rapportage en overleg	30
6.5 Medewerkers	30
6.6 SLA	32
7 Raamovereenkomst	34
7.1 Rangorde documenten	34
8 Nadere criteria	35
8.1 Nadere criteria Kwaliteit	35
8.2 Nadere criteria Prijs	37

1 Begrippenlijst

Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende dienst

De gemeente Haarlem.

Aanbestedingswet 2012

Wet van 1 november 2012 en herzien per 1 juli 2016 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, zoals gepubliceerd in Staatsblad 2016, 241. Nadere informatie is te vinden op www.wetten.overheid.nl en www.pianoo.nl.

Aanbestedingsdocumenten

Het geheel aan documenten dat door of namens Opdrachtgever is opgesteld ten behoeve van onderhavige Opdracht.

Aanbestedingsleidraad

Het onderhavige document, waarin de overheidsopdracht en de wijze waarop deze Opdracht verstrekt zal worden, beschreven en toegelicht wordt. Door middel van dit document wordt Inschrijvers gevraagd een Inschrijving uit te brengen.

Aanbestedingsplatform (TenderNed)

Het afgeschermd, elektronische instrument met behulp waarvan deze aanbestedingsprocedure door de Aanbestedende dienst wordt uitgevoerd.

Algemene Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van 12 februari 2003 – FD/BB 2003/8 gedeponeerde onder nummer 228935 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam. Voornoemde voorwaarden vormen een integraal onderdeel van de af te sluiten Raamovereenkomst.

Bezwaartermijn

Een termijn van tenminste 20 kalenderdagen waarin Inschrijvers gelegenheid hebben bezwaar te maken en/of beroep in te stellen tegen de gunningsbeslissing van Opdrachtgever door betekening van een dagvaarding aan Opdrachtgever.

Bijlagen

Aanhangsels, zoals aangehecht in deze Aanbestedingsleidraad, die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad.

Combinatie

Een natuurlijk of rechtspersoon die als twee of meer Inschrijvers in de vorm van een samenwerkingsverband op de aanbestede opdracht inschrijft.

Combinant

Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.

Derde

Elke natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Dienstverlening

De door Opdrachtnemer op basis van de Raamovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties.

Derde lijn beheer

Het ondersteunen van Opdrachtgever met 1^e en 2^e lijn beheer.

Geschiktheidseis

De gestelde eis aan de geschiktheid van de Inschrijver.

Inschrijver

De Ondernemer die voor deze aanbesteding een Inschrijving heeft ingediend. Ondernemer kan een zelfstandige Ondernemer zijn die zelfstandig inschrijft, hij kan een Ondernemer zijn die als hoofdaannemer met Onderaannemers inschrijft en hij kan een Combinatie van Ondernemers zijn die inschrijft.

Inschrijving

Een door Inschrijver ingediende offerte naar aanleiding van de in de Aanbestedingsleidraad vermelde Opdracht.

Klacht

Een schriftelijke melding van een Ondernemer, die belang heeft bij de aanbesteding, aan Opdrachtgever, waarin Ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of onderdelen daarvan.

Manipulatieve Inschrijving

De Inschrijver maakt op een zodanige wijze gebruik van de puntentoekening en wegingsfactoren, dat het beoordelingssysteem niet meer werkt zoals de Aanbestedende dienst dit heeft bedoeld.

Nota van inlichtingen

Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van potentiële Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van de Aanbestedingsleidraad en/of andere aanbestedingsdocumenten. De Nota van inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad en prevaleert boven de Aanbestedingsleidraad en/of andere aanbestedingsdocumenten.

Onderaannemer

Een Ondernemer die in opdracht van een Inschrijver of Combinatie, zonder voor hen in dienst te zijn, onderdelen van de aanbestede Opdracht uitvoert.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener. Dit begrip omvat elke natuurlijke of rechtspersoon, elk openbaar lichaam of elke combinatie van deze personen en/of lichamen, die de levering van producten of uitvoering van diensten of werken op de markt aanbiedt.

Opdracht

De diensten en leveringen die onderwerp zijn van de aanbestedingsprocedure zoals beschreven in de leidraad, inclusief bijlagen.

Opdrachtgever

De Aanbestedende dienst, de gemeente Haarlem.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie, op basis van deze aanbesteding, een Raamovereenkomst is gesloten inzake onderhavige Opdracht.

Openbare aanbesteding

De procedure waarbij alle belangstellenden zich mogen inschrijven op onderhavige aanbesteding om mee te dingen naar de gunning van onderhavige Opdracht.

Productaanduidingen

Daar waar merken worden genoemd, dient u te lezen: “of daarmee overeenstemmend”.

Programma van eisen (PvE)

Een beschrijving van de eisen van de Opdracht, opgesteld door Opdrachtgever. Hierin staat zo nauwkeurig mogelijk omschreven wat de Opdrachtgever voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijk acht.

Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst die, naar aanleiding van onderhavige aanbesteding, bij eventuele gunning wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden vast te leggen inzake de uitvoering van hetgeen is gevraagd en is aangeboden uit deze aanbesteding ten behoeve van de Aanbestedende dienst.

Uitsluitingsgrond

Kwalitatieve maatstaven (criteria) die toezien op omstandigheden, die de (persoon van de) Inschrijver betreffen en die diens uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure in het algemeen kunnen rechtvaardigen.

Tijd

Alle tijdstippen zijn vermeld in de Nederlandse tijd.

Variant

Afwijking van de Inschrijving conform Aanbestedingsleidraad, een andere oplossing dan de Aanbestedende dienst heeft gevraagd oftewel een niet-besteksconforme Inschrijving.

2 Beschrijving Opdrachtgever en Opdracht

2.1 Inleiding en doel van de aanbesteding

Opdrachtgever bestaat uit twee (2) organisaties, zijnde gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort. Sinds 1 januari 2018 is er een ambtelijke samenwerking tussen gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort. Vanaf deze datum voert gemeente Haarlem de ambtelijke dienstverlening uit voor gemeente Zandvoort. Dat betekent concreet dat de ambtelijke organisatie van gemeente Haarlem ook voor het bestuur van gemeente Zandvoort werkt en verantwoordelijk is voor de uitvoering van het gemeentelijke beleid van Zandvoort.

Haarlem, de hoofdstad van de provincie Noord-Holland, is een energieke stad met een actief bedrijfsleven, betrokken onderwijsinstellingen en initiatiefrijke bewoners. Haarlem heeft ruim 180.000 inwoners en is na Amsterdam de grootste stad van de provincie Noord-Holland. Zandvoort is een dorp met vele gezichten. Met jaarlijks vijf (5) miljoen bezoekers en één (1) miljoen overnachtingen is het de belangrijkste badplaats van de metropoolregio Amsterdam. Tegelijkertijd is Zandvoort ook echt een dorp met een hechte gemeenschap, kleinschalig en persoonlijk.

Voor meer informatie over beide gemeenten kunt u terecht op: www.haarlem.nl en www.zandvoort.nl.

Inschrijver dient zich te realiseren dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. Inschrijver aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij het nakomen van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke handelingen.

Opdrachtgever heeft voor deze aanbesteding de volgende doelstellingen:

De doelstelling is om via een professioneel en zorgvuldig aanbestedingstraject te komen tot het afsluiten van een Raamovereenkomst met 1 partij voor levering van diensten. Voor de afname van diensten 'beheer en ontwikkeling VMware infrastructuur' zal de organisatie zelf de regie houden in wat wordt uitbesteed en wat in eigen beheer zal worden opgepakt.

De doelstelling van de Raamovereenkomst is: rechtmatige samenwerking om de beheeraspecten en toekomstbestendigheid van onze VMware infrastructuur veilig te stellen en op het gebied van IT-dienstverlening altijd te kunnen blijven voldoen aan de snel veranderende wensen en eisen van burger en organisatie. Vanwege de snelle veranderingen is het doel om deze samenwerking aan te gaan met 1 partij. Hiermee creëren wij een bestendig partnerschap met een partij die onze organisatie en de brede doelstellingen steeds beter leert kennen en zo steeds meer waardevolle bijdrage zal kunnen leveren.

Opdrachtgever volgt de Openbare procedure volgens de Aanbestedingswet. Opdrachtgever acht deze procedure, gezien de Opdracht van de aanbesteding en afgezet tegen het karakter van de markt waarin de potentiële Inschrijvers opereren, de meest toepasselijke en gangbare procedure. Er zal

gekozen worden voor een samenwerking met 1 partij. De aard van de opdracht (combinatie derdelijns beheer en ontwikkeling) maakt het lastig om 2 partijen te selecteren.

2.2 Beschrijving van de Opdracht

De in te kopen dienst spitst zich geheel toe op VMware technieken. Het in 2020 volledig in gebruik genomen nieuwe datacenter (SDDC en EUC) is gevirtualiseerd met VMware software. De diensten hebben betrekking op deze virtualisatie laag.

De opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Derde lijn beheer van de VMware infrastructuur over de hele breedte en diepte. Van vSphere, NSX, vSan, vRops, vRA, Horizon, Boxer, het Workspace One platform, DEM, AppStacks, Tanzu en nieuwe producten die onder doorontwikkeling worden ingeregeld:

1.1: Assistentie bij het installeren van updates en upgrades (jaarlijks, periodiek/continue, ad-hoc)

1.2: Assistentie bij reguliere en ad-hoc security-beheer taken zoals hardening

1.3: Hulp bij probleemanalyse en -oplossing

1.4: Continuity (uitwijken) is momenteel in ontwikkeling en Opdrachtgever zoekt een partij die op dit vlak kan ondersteunen.

1.5: 24/7 ondersteuning bij Prio 1 storingen*

*Opdrachtgever verstaat hieronder dat de helpdesk van Opdrachtnemer de Prio1 storing binnen de vastgestelde termijn doorzet naar de betreffende consultant. De betreffende consultant dient na melding contact op te nemen met Opdrachtgever en beschikbaar te zijn om direct assistentie te verlenen.

2. Proactieve reguliere Health Checks.

2.1: Periodiek , een maal per twee maanden zowel EUC als SDDC, dit gedurende de gehele contractperiode. Waarbij Opdrachtgever het volgende verwacht: Update/upgrade overzicht en advies, Capaciteit en performance rapportage, Advies etc.

3. Doorontwikkeling van de VMware infrastructuur / Services en ervoor zorgen dat nieuwe onderdelen of upgrades goed in beheer worden genomen.

Dit kunnen bijvoorbeeld zijn:

3.1: Nieuwe requirements uit de organisatie op het gebied van datacenter virtualisering, virtuele werkplek (breed: van virtuele desktop tot SaaS applicaties uit het WSONE portaal), security, Business Continuity/Disaster Recovery etc. op basis van uren

Voor dit onderdeel geldt dat er ook behoefte is om de Infrastructuur Architect van de Opdrachtgever te helpen bij nieuwe en bestaande architectuur. Op basis van uren

3.2: Periodieke (minimaal 2 keer per jaar) kennissessies waarbij ontwikkelingen op VMware gebieden getoond worden die interessant kunnen zijn voor onze beheervisie en -roadmap.

4. Vooronderzoek naar de inrichting van de Opdrachtgever

4.1: Opdrachtgever gaat voor kwaliteit en verwacht van de Opdrachtnemer een beschrijving van de wijze waarop Opdrachtnemer middels een vooronderzoek naar de inrichting van de Opdrachtgever

denkt te komen tot kwalitatieve dienstverlening. Tevens vragen wij een beschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer kennis over inrichting binnen haar organisatie borgt.

2.3 Omvang van de Opdracht

Gezien de ervaring van afgelopen 4 jaren is een indicatie van inspanning/ 1.880 uur

Onderdeel	Uren inschatting per jaar
24/7 P1 ondersteuning	150
Reguliere en ad-hoc ondersteuning bij updates en upgrades	755
Proactieve reguliere Health Checks	150
Innovatie en doorontwikkeling virtualisatie platform,	825

Afwijking

Aan de afgegeven indicatie kunnen door Opdrachtnemer op geen enkele wijze rechten worden ontleend. Opdrachtgever verplicht zich niet tot afname van de hier vermelde omvang en aantallen. Afwijkingen op de hier genoemde omvang en aantallen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst geven geen aanleiding tot schadevergoeding en leiden niet tot aanpassing van de opgegeven tarieven.

2.4 Huidige situatie

Afdeling Informatievoorziening

Binnen de afdeling Informatievoorziening is de bureaustructuur losgelaten en wordt veelal samen gewerkt in teams. Incident-, wijzigings- en probleembeheer vindt plaats op basis van ITIL-processen.

De afdeling Informatievoorziening kent verschillende aandachtsgebieden;

- Beheer;
Technisch beheer van servers, bekabeld en draadloos netwerk en WAN-verbindingen, Active Directory, Exchange, IP-telefonie, VMWare SDDC- en EUC-omgeving, gemeente breed gebruikte applicaties, databasebeheer, applicatie-packaging.
- IT-servicedesk, werkplek- en voorraadbeheer
- Softwareontwikkeling; Ontwikkeling van ESB-koppelingen, webformulieren en -applicaties.
- Innovatie;
Projectmanagement, architectuur, procesmanagement en digitale transformatie
- Informatiebeheer;
Informatiebeheer richt zich op het optimaliseren van het digitaal informatiebeheer van de gemeente Haarlem en draagt daarmee bij aan de Haarlemse ambitie om volledig digitaal werken te realiseren, binnen vigerende wet- en regelgeving

De afdeling Informatievoorziening rapporteert aan de CIO van de gemeente Haarlem, welke tevens directielid is.

Informatiebeveiliging

De gemeente Haarlem onderkent het belang van een goede informatiebeveiliging en de bescherming van persoonsgegevens en heeft hier ook specifiek haar organisatie op aangepast. De gemeente Haarlem volgt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

Binnen informatiebeveiliging kent de gemeente de rollen CISO (Chief Information Security Officer) en ISO (Information Security Officer). De CISO functie is verantwoordelijk voor de strategie en het beleid. De ISO functie is verantwoordelijk voor de tactische en operationele kant van informatiebeveiliging.

Binnen afdeling Informatievoorziening hebben twee medewerkers als speciaal aandachtsgebied Security en daarnaast is er een CSIRT (Computer Security Incident Response Team) wat security-incidenten afhandelt, maar ook mogelijke risico's inventariseert en indien nodig acties op uitzet.

Op dit moment loopt een programma informatiebeveiliging waaronder verbetering van de beveiliging van veel technische onderdelen en dus ook de Virtuele infrastructuur vallen. Met betrekking tot de virtuele infrastructuur zijn onder andere netwerksegmentatie (NSX fase 1 afgerond en fase 2 is lopend) en emailbeveiliging (via Boxer - lopend traject) aangepakt. Onderdelen van dit programma die lager zijn geprioriteerd en gepland en onder de virtuele infrastructuur vallen zullen onderdeel worden van de invulling van deze Raamovereenkomst.

VMware componenten

De SDDC omgeving van Gemeente Haarlem bestaat uit een Management Cluster en een Workload / OTA cluster. Management en Workload zijn stretched uitgevoerd met Full Flash vSan als primaire storage. In het Management cluster staan alle management componenten, denk hierbij aan onder andere vCenters, NSX managers maar ook aan de management componenten van de EUC clusters zoals vCenters, Connection servers en App Volume managers.

Deze omgeving is opgebouwd met VVD als leidraad en er is (micro)segmentering middels NSX regels toegepast.

De EUC omgeving bestaat uit 2 PODs (per datacenter 1). Deze omgeving is dus niet stretched uitgevoerd. Ook hier wordt gebruik gemaakt van Full Flash vSan als primaire storage.

Er wordt gebruik gemaakt van meerdere desktop pools, voornamelijk op basis van Instant Clone technologie. Ook is er een kleine GRID pool met NVIDIA Tesla P6 videokaarten (ook op basis van Instant Clone technologie).

De gehele omgeving is opgebouwd op HPE Synergy hardware, daarnaast wordt er gebruik gemaakt van NetApp storage in Metro cluster opstelling voor secundaire storage

Hieronder een overzicht van de huidige onderdelen en versies waarbij belangrijk is om te vermelden dat er vanaf oktober 2021 tot en met februari 2022 een update/upgrade traject plaatsvindt met de huidige leverancier waarbij alle onderdelen naar de laatste versie wordt geüpdatet of geüpgraded.

SDDC		
Component	Versie	Aantal
vCenter (Embedded PSC)	6.7 Update 3	2 (Management en productie/OTA)
ESXi	6.7 Patch 5	22 (8x management, 10x prod en 4x ota)
NSX-V	6.4.6	2 (Management en prod/ota)
vSan	6.7	2 (Management en prod/ota)
vRSLCM	Version: 2.1.0 Patch 2	1 (Wordt uit gefaseerd)
vRLI	8.0.0	1
vROps	7.5.0	1
VRA	7.6.0	1
VRNI	6.3.0	1
Skyline Collector	2.7.0.0	1
EUC		
Component	Versie	Aantal
vCenter	6.7 Update 3	2
ESXi	6.7 Patch 5	24 (waarvan 4 met NVIDIA GPU)
NSX-V	6.4.6	2
vSan	6.7	3
Horizon	7.12	2
App Volumes	4.0.1	2 (prod en OTA)
DEM	9.11	2 (prod en OTA)
Workspace One UEM	SaaS	1
Workspace One Access	SaaS	1
UAG (Unified Access Gateway)	3.9 en 2106	10
VMware Boxer	Latest	1
VMware Tunnel	Latest	1
NVIDIA license server	2018.10	1

Verbindingen tussen vestigingen

Alle locaties zijn aangesloten op een zelf beheerd WAN, waarbij het merendeel van de panden aan een eigen glasvezelnetwerk is gekoppeld (minimaal 1Gb/s) en een paar locaties via huurlijnen van 100Mb/s zijn ontsloten.

Relevante toekomstige ontwikkelingen

- Tanzu: Deze implementatie staat voor Q4 2021 gepland.

- Disaster Recovery: Momenteel vindt n.a.v. de ransomware problematiek een inventarisatie plaats waarbij de continuïteit van de omgeving tegen het licht wordt gehouden.

2.5 Maatschappelijk verantwoord inkopen

2.5.1 Duurzaam Inkopen

Opdrachtgever vindt duurzaamheid belangrijk en wil, waar mogelijk, een voortrekkersrol vervullen om het goede voorbeeld te geven. Bij elk inkoop- en aanbestedingstraject worden, voor zover mogelijk, duurzaamheidsaspecten meegenomen gerelateerd aan de onderhavige Opdracht. Hierbij worden minimaal de relevante criteria toegepast conform de eisen en gunningcriteria van de Rijksoverheid zoals deze zijn geformuleerd door de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.

Bovendien formuleert Opdrachtgever ook eigen wensen op het gebied van duurzaamheid. Deze wensen sluiten aan bij zijn duurzaamheidsambitie, onder andere ten aanzien van circulariteit, het slimmer omgaan met grondstoffen en klimaatbestendigheid. Zie voor meer informatie:

<https://www.haarlem.nl/doetduurzaam>.

<https://www.zandvoort.nl/producten-en-diensten-op-alfabet/duurzaam-zandvoort>.

2.5.2 Social Return On Investment

Inschrijver verplicht Inschrijver verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SWbedrijven of sociale firma's. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.

2.6 Looptijd van de Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar met de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Raamovereenkomst met twee (2) keer één (1) jaar te verlengen, tegen tenminste dezelfde voorwaarden.

2.7 Planning aanbestedingsprocedure

De planning van onderhavige procedure is te vinden onder tabblad 1 "Informatie".

Activiteit	Datum
Publicatie op Tenders	29 oktober 2021
Uiterste datum voor het stellen van vragen	15 november 2021 voor 12.00 uur CET
Beschikbaar stellen Nota van inlichtingen	30 november 2021
Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen	20 december 2021 voor 12.00 CET

Beoordeling Inschrijvingen	Week 52, 1,2,3
Verzenden voornemen tot gunning	20 januari 2022
Verificatiebespreking	17 januari 2022
Einde bezwaartermijn	10 februari 2022
Ingangsdatum Raamovereenkomst	25 februari 2022

De cursief en vetgedrukt weergegeven data zijn fatale data, tenzij Opdrachtgever niet voorafgaand schriftelijk anders bericht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. Voor het meest actuele overzicht van de planning, bekijkt Inschrijver de planning in TenderNed. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.

3 Beschrijving aanbestedingsprocedure

3.1 Digitaal aanbesteden en communicatie

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (<https://www.tenderned.nl>). Een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale inschrijving treft u aan op <https://www.tenderned.nl/>. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen op TenderNed. Dit houdt in:

1. Dat documenten die verband houden met deze aanbesteding alleen digitaal beschikbaar zijn.
2. Dat de vragen en de antwoorden betreffende de aanbesteding plaatsvinden in digitale vorm.
3. Dat het uploaden van alle aan u gevraagde documenten geheel digitaal plaatsvindt.
4. Dat u alle communicatie vanuit de opdrachtgever terugvindt binnen het account op TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kunt u terecht bij de ServiceDesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 16:30 uur via 0800 – 8363376 of via servicedesk@TenderNed.nl.

Let op!

Opdrachtgever raadt Opdrachtnemer aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming juist is geregistreerd en of er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit niet het geval is, dient Opdrachtnemer zich eerst te registreren.

De communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt schriftelijk via TenderNed.

Op straffe van uitsluiting mag Inschrijver, vanaf de datum van publicatie van deze aanbesteding, geen enkel contact hebben met medewerkers van Opdrachtgever over deze aanbesteding, anders dan via TenderNed. Indien deze site niet bereikbaar is dan via e-mail adres: tender@haarlem.nl onder vermelding van de aanbesteding.

3.2 Storing TenderNed

Indien voorafgaand aan de deadline van inschrijving via TenderNed een storing plaatsvindt in TenderNed, dan zal de volgende procedure worden gehanteerd.

De Inschrijvende partij dient allereerst contact op te nemen met de Servicedesk van TenderNed.

Indien er (vermoedelijk) een storing is, dient Inschrijvende partij zo spoedig mogelijk via tender@haarlem.nl de (vermoedelijke) storing kenbaar te maken o.v.v. de naam van de aanbesteding. De Opdrachtgever kan hierdoor, na officiële bevestiging door TenderNed, vaststellen

dat er geïnteresseerde ondernemers getroffen zijn door de storing. Inschrijvende partijen blijven zelf verantwoordelijk om, nadat de storing is verholpen, tijdig in te schrijven. Meer info vindt u op www.TenderNed.nl.

LET OP:

Het aanvragen van sommige vereiste documenten (bewijsmiddelen UEA) kan lang(er) duren. Opdrachtgever wijst inschrijver erop tijdig ervoor zorg te dragen dat benodigde documentatie wordt opgevraagd zodat deze tijdig kan worden overlegd.

Opdrachtgever wijst er tevens op dat inschrijver ervoor dient te zorgen dat de persoon die de inschrijving rechtsgeldig ondertekent ook daadwerkelijk beschikt over een juiste bevoegdheid/ juist mandaat met betrekking tot de inschrijving.

Inschrijver dient zorg te dragen voor een juiste en correcte invulling van het UEA, dit op straffe van directe uitsluiting.

3.3 Nota van inlichtingen

Vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen in TenderNed te worden gesteld in het daarvoor bestemde onderdeel binnen de programmatuur. U dient middels het format van TenderNed uw vragen in te dienen, daarbij dient u nauwkeurig aan te geven op welk deel van de inschrijvingsleidraad of bijgevoegde bijlagen de vraag betrekking heeft. Deze vragen dienen voor de in de planning genoemde datum te worden ingediend. Vragen na deze datum en tijd worden niet beantwoord.

De tijdig ingediende vragen worden middels de Nota van Inlichtingen (Nvl) beantwoord. Alle inschrijvers hebben de mogelijkheid de Nvl via TenderNed te downloaden. De Nvl maakt daarna onlosmakelijk deel uit van deze inschrijvingsleidraad. De publicatie van de Nvl wordt uiterlijk op de gestelde datum in de planning geüpload. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door de contactpersoon.

Verduidelijkingen op deze inschrijvingsleidraad en bijlagen worden in één vragenronde gesteld. Hieruit volgt één Nvl. In de vragenronde worden naast de 'reguliere' vragen alle voorgestelde wijzigingen ter zake van de Raamovereenkomst ingediend. De eventueel gewijzigde contractdocumenten worden separaat aan de versie van de Nota van Inlichtingen toegevoegd. Inschrijvers zijn verplicht om met de op dat moment geldende versie in te stemmen.

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van inlichtingen worden gegenereerd met daarin alle gestelde vragen (geanonimiseerd) die tijdig zijn binnengekomen en gekoppeld zijn, en de gegeven geanonimiseerde antwoorden. Deze Nota van inlichtingen zal gepubliceerd worden via de vraag & antwoord module en moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten. Het in de Nota('s) van inlichtingen gestelde, prevaleert boven de Aanbestedingsdocumenten waarbij latere Nota's van inlichtingen prevaleren boven eerdere mededelingen. (Mondelinge) toezeggingen of afspraken, die niet in de Nota van inlichtingen zijn vastgelegd, zijn niet bindend en geldig voor Opdrachtgever.

Mocht u vragen over en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel of bepaalde onderdelen van de Aanbestedingsdocumenten, of de (uitvoering van de) procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de Inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen via de vraag & antwoord module. In dit verband is van belang dat, blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters), een Inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Vragen die na de in de planning genoemde datum binnenkomen, worden niet in behandeling genomen. Met de Nota van Inlichtingen wordt de definitieve versie van de concept Raamovereenkomst gepubliceerd.

3.4 Klachtenloket

Alle potentiële Inschrijvers kunnen een Klacht met betrekking tot deze aanbesteding indienen bij Opdrachtgever.

De onderstaande werkwijze wordt gehanteerd bij het indienen van Klachten met betrekking tot de aanbesteding:

1. Ondernemers dienen hun Klachten schriftelijk in op mailadres tender@haarlem.nl, ter attentie van de klachtencoördinator, onder vermelding van: 'Aanbesteding en kenmerknummer'.
2. In de Klacht dient het volgende opgenomen te worden:
 - Duidelijke omschrijving van de Klacht.
 - Datum Klacht.
 - Naam ondernemer.
 - Adres ondernemer.
3. Het klachtenmeldpunt bevestigt de ontvangst van de Klacht. De Klacht wordt in behandeling genomen en binnen de termijn afgehandeld.

De afhandeling van de Klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

3.5 Wijze van indienen en openen van de Inschrijving

Indienen van de Inschrijvingen

Inschrijvingen dienen vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te worden ingediend. 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. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Inschrijver.

Mocht onverhoopt TenderNed niet beschikbaar zijn, waardoor u uw Inschrijving niet kunt indienen dan dient u direct per e-mail contact op te nemen met TenderNed en Opdrachtgever.

Opening van de Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

3.6 Aanbestedingsvoorwaarden

Met het uitbrengen van een Inschrijving conformeert u zich onvoorwaardelijk aan het onderstaande:

- Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking;
- Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
- De gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw. In uw Inschrijving vermeldt u de van toepassing zijnde btw-tarieven;
- Deze Aanbestedingsleidraad is geen Opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd;
- Aan uw Inschrijving zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Opdrachtgever en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaf van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen. Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan Opdrachtgever – zolang de Opdracht nog niet definitief is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlenen, noch is Opdrachtgever op welke wijze dan ook jegens Inschrijvers schadeplichtig. U bent zich hiervan bewust en aanvaardt het feit, dat u geheel voor eigen rekening en risico meedoet aan deze aanbesteding.
- U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen u heeft verklaard, dan wordt u uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook;
- U bent bekend en gaat akkoord met de door de Opdrachtgever gehanteerde beoordelingsprocedure;
- Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.
- U realiseert zich, dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakomen van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen;
- Twee (2) of meer Ondernemers kunnen zich gezamenlijk als Combinatie inschrijven op de Opdracht, waarbij alle leden van de Combinatie contractspartner van Opdrachtgever worden en hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden. Een Combinatie geldt als één (1) Inschrijver. Alle leden van een Combinatie dienen de in deze aanbesteding voor de toetsing van de geschiktheid gevraagde informatie te overleggen en (conform de uitwerking in deze Aanbestedingsleidraad) aan de gestelde eisen te voldoen. Zij dienen één (1) partij aan te wijzen als penvoerder. Het vormen van Combinaties na indienen van de Inschrijving is niet toegestaan;
- Het is Ondernemers niet toegestaan om meer dan één (1) Inschrijving in te dienen, ongeacht of dit zelfstandig, als Ondernemer of als Combinant plaats vindt.

- Als meerdere ondernemingen van één (1) concern zich willen inschrijven (zelfstandig of als Combinatie), moeten zij – op verzoek van Opdrachtgever – kunnen aantonen dat:
 - zij hun Inschrijving onafhankelijk hebben opgesteld van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van dat concern en
 - zij hierbij strikte vertrouwelijkheid in acht hebben genomen.

Als zij dit niet eenduidig en naar genoegen van Opdrachtgever kunnen aantonen, dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers;

- Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als Inschrijvers bestaande uit een Combinatie, is het mogelijk dat zij zich, in het kader van en ter voldoening aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde geschiktheidseisen, beroepen op de kwalificaties van derden (zoals technische en beroepsbekwaamheid en financiële en economische draagkracht). Indien Inschrijvers een dergelijk beroep doen op derden, dienen zij dat expliciet bij de Inschrijving, in het UEA bij deel II C, te vermelden.

Voorts neemt de Inschrijver bij een beroep op (een) derde(n), als hiervoor bedoeld, de verplichting op zich deze derde(n) bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk aantoonbaar beschikbaar te hebben en in te zetten voor die onderdelen, waarvoor het beroep op de derde(n) is gedaan.

3.7 Tegenstrijdigheden

Deze aanbesteding is met grote zorg samengesteld. Indien er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, wordt u verzocht Opdrachtgever hiervan vóór de genoemde indieningsdatum op de hoogte te stellen.

Indien naderhand blijkt dat dit document tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijver(s) zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid prevaleert deze aanbesteding of de, naar aanleiding van eventuele vragen in een nadere toelichting, gegeven uitleg. Bij gebreke van gestelde vragen prevaleert de interpretatie van Opdrachtgever.

Opdrachtgever sluit elke vorm van aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventuele onvolkomenheden of onduidelijkheden volledig uit.

De Aanbestedingsdocumenten zijn tevens gebaseerd op het vastgestelde beleid van Opdrachtgever. Zij behoudt zich het recht voor het beleid te wijzigen. Opdrachtgever zal in een dergelijk geval tijdig Inschrijvers informeren.

4 Beschrijving beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de onderstaande fasen.

Fase 1: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Aan de hand van de door de Inschrijver ingediende informatie en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) wordt er getoetst of op de Inschrijvers geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of zij onvoorwaardelijk aan alle en geschiktheidseisen, die zijn opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten, voldoen. Elke Inschrijver, op wie op basis van het in het UEA vermelde één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt uitgesloten van verdere deelname. Indien een Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meer Geschiktheidseisen wordt zijn Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd. Inschrijver dient de bewijsstukken op eerste aanvraag van Opdrachtgever binnen zeven (7) werkdagen te verstrekken.

Fase 2: Controleren of onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen is voldaan

In deze fase wordt, aan de hand van de door de Inschrijvers ingevulde vragenlijsten, beoordeeld of de Inschrijvingen onvoorwaardelijk aan alle eisen (zoals gesteld in het PvE) voldoen. Alleen Inschrijvingen, waarin onvoorwaardelijk akkoord wordt gegaan met de eisen, voldoen. Inschrijvingen die niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoen dan wel waar bij één (1) of meer eisen de gevraagde toelichting ontbreekt, worden ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

Fase 3: Beoordeling van nadere criteria

In fase 3 worden de antwoorden op de nadere criteria beoordeeld.

Uitsluitend het maximaal aantal pagina's A4, zoals opgegeven bij het nadere criterium, zal worden beoordeeld. Eventueel extra toegevoegde pagina's en informatie zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.

De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de 'Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding.

	(sub)Gunningcriteria	Maximaal te behalen punten
	Programma van Eisen	Knock-out
1.	Kwaliteit	800 punten
2.	Prijs	200 punten
	TOTAAL	1.000 punten

Aan ieder nader criterium is een wegingsfactor(maximaal te behalen punten) toegekend. De volgende nadere criteria en bijbehorende wegingsfactoren zijn van toepassing:

Nader criterium	Maximaal te behalen punten
Kwaliteit (60%)	
1. Vooronderzoek inrichting	50
2. Voorstel & Concept SLA derdelijns beheer	170
3. Toekomstvisie document	170
4. Updates & upgrades	110
5. Health checks	50
6. Uitwerken casus: Vervangen van Certificaten vCenters	50
Prijs (40%)	
1. Uurtarieven	200
1.5 24/7 P1 ondersteuning	200
2. Health Checks	
3. Vooronderzoek inrichting	
Totaal 100%	1.000

Tabel 1: Overzicht wegingsfactoren

Beoordeling kwaliteit

Aan de hand van de verstrekte antwoorden/gegevens bij elk nader criterium worden de Inschrijvingen beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop zij aan de nadere criteria voldoen. Bij de beoordeling van de nadere criteria worden punten toegekend per onderdeel. Op basis van de onderstaande verdeling wordt een percentage van de beschikbare punten per onderdeel toegekend.

100%	Uitstekend	Beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoefte en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van een uitstekend inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Dit uit zich onder meer doordat uit de beantwoording blijkt dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever een relevante en onderscheidende meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende nadere criterium en hieruit een goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever blijkt. De beantwoording is tevens concreet en realistisch.
80%	Goed	Beantwoording voldoet aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoefte en wensen van Opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van Opdrachtgever. Beantwoording is concreet en realistisch.
60%	Voldoende	Beantwoording voldoet aan het gevraagde en sluit aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. Beantwoording is in voldoende mate concreet en/of realistisch.
40%	Matig	Beantwoording voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en sluit slechts deels aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever. Beantwoording is in beperkte mate concreet en/of realistisch.
20%	Onvoldoende	Beantwoording voldoet onvoldoende aan het gevraagde en/of sluit onvoldoende aan bij behoeften en wensen van Opdrachtgever, of beantwoording is niet concreet en/of realistisch.
0%		Geen inhoudelijke beantwoording.

Tabel 2: Overzicht puntenverdeling en toelichting

Inschrijvingen waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, die voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen en hetgeen is opgenomen in dit aanbestedingsdocument zullen verder beoordeeld worden.

Op elke beantwoorde kwalitatieve vraag zal de Opdrachtgever een beoordeling laten plaatsvinden en daar gemotiveerd punten aan toekennen (zie tevens artikel 2.130 Aanbestedingswet). Wanneer beoordeling zal plaatsvinden, zal de Inschrijver, en later Opdrachtnemer, volledig worden gehouden aan hetgeen door de Inschrijver, en later Opdrachtnemer, is beschreven in de Inschrijving en dient de Opdrachtnemer deze volledig na te komen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst op het moment daar wanneer dit van toepassing is.

In totaal kunnen 1.000 punten behaald worden; 200 punten voor Prijs en 800 punten voor Kwaliteit. De Inschrijver met de hoogste totaalscore (kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld) heeft inschrijving met de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

De Opdrachtgever heeft voor de beoordeling een beoordelingscommissie samengesteld, bestaande uit materiedeskundigen van de Opdrachtgever. Ieder lid van het beoordelingsteam maakt een individuele score per Inschrijver. Vervolgens komen alle teamleden van de beoordelingscommissie bij elkaar en worden de inschrijvingen plenair besproken. Hieruit volgt een beoordeling in consensus. De beoordelingscommissies zijn vastgesteld. Namen van de leden van het beoordelingsteam zullen niet bekend worden gemaakt.

Prijsaanbod

De score op het nadere criterium prijs wordt bepaald door gebruik te maken van de onderstaande formule.

$\text{Score} = (\text{laagst aangeboden prijs} / \text{aangeboden prijs}) * \text{gewicht}$
--

De Inschrijving met de laagste prijs krijgt het maximaal aantal punten per nadere criteria prijs. Beschreven in Tabel 1: Overzicht wegingsfactoren. De Inschrijvers met hogere prijzen krijgen een score, die het procentuele verschil uitdrukt.

Fase 4: Totaalbeoordeling

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een rangorde van de Inschrijvingen. De Inschrijver met de beste score, afgerond op twee (2) decimalen, komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Gelijke score: Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijke totaalscore eindigen, waardoor meerdere Inschrijvers in aanmerking komen voor gunning van de Opdracht. Indien Inschrijvers gelijk eindigen geeft het totaal aantal punten op nader criterium Kwaliteit de doorslag. Mocht blijken dat het totaal aantal punten ook dan gelijk blijft, dan geeft het totaal aantal punten op nader criterium Prijs de doorslag. Indien Inschrijvers dan nog steeds gelijk eindigen, zal door middel van loting worden vastgesteld aan welke Inschrijver de Opdracht wordt gegund. De loting wordt uitgevoerd door Opdrachtgever onder toezicht van de Inschrijvers die gelijk zijn geëindigd.

Fase 5: Gunning

Na de totaalbeoordeling zal Opdrachtgever aan alle Inschrijvers, door middel van een gunningsvoornemen, elektronisch mededelen of per fax aan welke Inschrijver Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijvers die bezwaren hebben tegen het gunningsvoornemen dienen binnen 20 kalenderdagen na verzending van het gunningsvoornemen een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag. Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de Opdrachtgever niet tijdig bereikt, wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding via Tendersnet te versturen.

4.2 Procedure van verificatie en afsluiten Raamovereenkomst

Opdrachtgever stelt, ter voorbereiding op de verificatie, vast op welke punten de Inschrijving van de winnaar geverifieerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver moet overleggen/uitleggen. Tevens worden de vragen, die nog opheldering behoeven, voorgelegd en besproken tijdens de verificatiebespreking.

Blijkt tijdens de verificatiebespreking(en) met de Inschrijver, dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Raamovereenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1 of 2, maar dat dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden een herbeoordeling conform de procedure vanaf fase 3 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1 of 2), waarbij de alsnog ongeldig verklaarde inschrijving in deze fase zal afvallen. Fase 3 zal dus in dit geval slechts uitgevoerd worden met Inschrijvingen, die na herbeoordeling van fase 1 en 2 nog geldig blijken.

Ook ingeval tijdens verificatie met de voorlopig winnaar blijkt, dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die Opdrachtgever verlangt ter controle van de geschiktheidseisen uit de publicatie, zal de Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure vanaf fase 2 opnieuw te doen zonder deze Inschrijver.

In het geval van het afvallen van een Inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid, zal een bespreking met de als tweede geëindigde Inschrijver belegd worden.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Opdrachtgever uit om te besluiten de gehele aanbestedingsprocedure te stoppen.

5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Ten aanzien van uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen wordt er onderscheid gemaakt tussen twee wijzen van indienen van bewijsstukken. Bewijsstukken die bij de Inschrijving gevoegd dienen te zijn en bewijsstukken die de Inschrijver op eerste verzoek van Opdrachtgever dient op te leveren. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient u bewijsstukken (verklaringen en polisblad(en)) en/of documentatie binnen zeven (7) werkdagen te overleggen.

Als op Inschrijver één (1) of meer Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Als Inschrijver niet volledig aan de in dit hoofdstuk gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving als ongeldige Inschrijving terzijde gelegd worden en niet voor verdere beoordeling in aanmerking komen.

5.1 Uitsluitingsgronden

5.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

U overlegt in uw Inschrijving een, door de rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).

U geeft in de UEA bij onderdeel II C aan, voor welk deel van de Opdracht u een beroep doet op derden, die u nodig heeft om te voldoen aan de geschiktheidseisen. In afwijking op de UEA is het toegestaan om de rechtsgeldige vertegenwoordiging door middel van een volmacht aan te tonen.

Door middel van het ondertekenen van het UEA verklaart u, dat op uw onderneming geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

5.1.2 Bewijs van inschrijving nationale beroeps-/ handelsregister

U beschikt over een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/ handelsregister. Dit bewijs bevat de meest actuele gegevens. U vult dit bewijs eventueel met documentatie aan, waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)).

5.2 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

5.2.1 Financiële en economische draagkracht

Bij een voorgenomen gunning kan een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens gevraagd worden door Opdrachtgever. Deze accountantsverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten. Met het indienen van een Inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de Opdracht uit te voeren. Op verzoek overlegt u deze accountantsverklaring binnen zeven (7) werkdagen.

5.2.2 Verzekering

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving over een (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering die voldoet aan de volgende voorwaarden: gedurende de uitvoering van de Opdracht is Opdrachtnemer afdoende verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid die voortvloeit uit de Raamovereenkomst. Het verzekerde bedrag dient minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis te bedragen en maximaal € 2.000.0000 per verzekeringsjaar.

Op verzoek overlegt u deze gegevens binnen zeven (7) werkdagen.

5.3 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische en beroepsbekwaamheid

5.3.1 Kerncompetenties (referentie)

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over de hieronder beschreven kerncompetenties. U toont aan dat u over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van één (1) referentie per kerncompetentie. De referentie dient minimaal aan de hieronder genoemde eisen te voldoen en dient door de onderneming gedurende de afgelopen drie (3) kalenderjaren uitgevoerd te zijn.

Bij uw referentie vermeldt u:

De naam van de publieke- of privaatrechtelijke instantie(s) waarvoor de opdracht bestemd was, de contactpersoon, telefoonnummer en e-mailadres.

De naam en beschrijving van de opdracht gebaseerd op de hieronder opgenomen punten:

- Het bedrag aan omzet van de opdracht (excl. BTW);
- De data van aanvang en afronding;
- De naam en het adres van eventuele samenwerkingspartner(s);
- Een beschrijving van de inhoud en omvang van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief eventuele inhoud en omvang van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden.

Uw referentie dient aan te tonen dat u voldoet aan de gestelde eisen. U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord, door het indienen van de referentie, dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om zonder uw tussenkomst gegevens na te trekken bij de contactpersoon van de referent.

Het is Inschrijver niet toegestaan om bij de naam van de contactpersonen namen van eigen medewerkers in te vullen of aan te geven, dat contactpersonen alleen via Inschrijver benaderd kunnen worden, tenzij uw referentie een eigen ontwikkeling betreft. Wanneer de referentie niet succesvol kan worden nagetrokken door Opdrachtgever, kan besloten worden de referentie buiten beschouwing te laten en kan leiden tot uitsluiting. Wanneer Inschrijver meer dan het gevraagde aantal referenties overlegt, worden uitsluitend de eerste aangetroffen referenties beoordeeld.

Minimumvereisten kerncompetenties:

Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft uitstekende en aantoonbare kennis en ervaring met het ontwerpen van een virtuele infrastructuur op basis van VMware technieken.

Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft uitstekende en aantoonbare kennis en ervaring met implementatie/door ontwikkelen en het onderhouden van meerdere VMware software onderdelen en diensten.

Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft uitstekende en aantoonbare kennis en ervaring met het technisch beheer van een virtuele infrastructuur op basis van VMware technologie. Uit de referentieopdracht dient te blijken dat Inschrijver een vergelijkbare omgeving technisch heeft beheerd op basis van 7 x 24 uren dienstverlening.

5.3.2 Kwaliteit

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de borging van de kwaliteit. Opdrachtgever is van mening dat met een zorgvuldig systematische en gedocumenteerde werkwijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt beheerst. En dat geborgd wordt dat producten en diensten voldoen aan de gestelde eisen.

Inschrijver heeft de kwaliteit van zijn onderneming en de door deze onderneming geleverde producten en diensten georganiseerd en bewaakt deze structureel.

Inschrijver dient minimaal te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 of daaraan gelijkwaardig, waarbij sprake is van gelijkwaardige maatregelen om onderhavige Opdracht uit te voeren.

De Inschrijver beschikt over:

- Een geldig en relevant kwaliteitscertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie conform NEN-EN-ISO 9001:2015; of
- Een gelijkwaardig kwaliteitsbewakingsregeling die op de Europese normenreeks op dit terrein zijn gebaseerd en die zijn gecertificeerd door conformiteitsbeoordelingsinstanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties; of
- Andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking, indien de Inschrijver die certificaten niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden, op voorwaarde dat de Inschrijver bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van de kwaliteitsbewaking aan de kwaliteitsnormen voldoen.

Indien Inschrijver nog niet gecertificeerd is of gelijkwaardige maatregelen heeft genomen, dan dient hij dit certificaat te behalen of de maatregelen te nemen binnen de initiële looptijd van de Raamovereenkomst.

5.3.3 Milieu en duurzaamheid

Inschrijver dient minimaal te beschikken over een milieumanagementsysteem op basis van de norm NEN-EN-ISO 14001:2015 of daaraan gelijkwaardig, waarbij sprake is van gelijkwaardige maatregelen om onderhavige Opdracht uit te voeren.

De Inschrijver beschikt over:

- Een geldig en relevant milieumanagementcertificaat dat is opgesteld door een onafhankelijke instantie conform NEN-EN-ISO 14001:2015; of
- Een gelijkwaardig milieumanagementsysteem dat op de Europese normenreeks op dit terrein is gebaseerd en dat is gecertificeerd door conformiteitsbeoordelingsinstanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; of
- Gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties; of

- Andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieumanagement, indien de Inschrijver die certificaten niet binnen de gestelde termijnen kan verwerven om redenen die hem niet aangerekend kunnen worden, op voorwaarde dat de Inschrijver bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van de milieumanagement aan de milieunormen voldoen.

Indien Inschrijver nog niet gecertificeerd is of gelijkwaardige maatregelen heeft genomen, dan dient hij dit certificaat te behalen of de maatregelen te nemen binnen de initiële looptijd van de Raamovereenkomst.

6 Programma van eisen

Inschrijver gaat door het indienen van een Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met alle in het Programma van eisen gestelde eisen, de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten van Opdrachtgever, de concept Raamovereenkomst inclusief alle bijlagen en alle bepalingen in de Aanbestedingsleidraad inclusief alle Bijlagen.

De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Opdrachtnemer niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde, betekent dat Opdrachtnemer zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

6.1 Commercie

- Eis 1** De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 2** De tarieven zoals opgenomen in de Inschrijving van Opdrachtnemer zijn gedurende het eerste en tweede jaar van de Raamovereenkomst vast. Ten hoogste één (1) maal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2024, kunnen de door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen worden geïndexeerd. De prijzen kunnen worden geïndexeerd op basis van het eerst gepubliceerde indexcijfer Zakelijke dienstverlening van het CBS, 2010 = 100 (Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur) van de maand januari van het betreffende jaar ten opzichte van de maand januari van het voorgaande jaar. Indien de indexcijfers nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt..
- Eis 3** Opdrachtnemer dient zijn voornemen voor prijsverhoging minimaal zes (6) weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contractmanager van Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever. Deze zal redelijke voorstellen niet weigeren.
- Eis 4** Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar plaats over de periode van één (1) jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 5** Opdrachtnemer is ermee bekend en gaat ermee akkoord dat alleen daadwerkelijk ingezette uren kunnen worden gedeclareerd.
- Eis 6** De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de Inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 7** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengd wordt tot minimaal twee (2) weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.

Eis 8 Alle tarieven zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de tarieven zijn verwerkt, zoals reis-, verblijf- en administratiekosten en eventuele andere vergoedingen. De vermelde tarieven, prijzen zijn in euro en exclusief BTW.

6.2 Facturatie

Eis 9 Opdrachtnemer adresseert de factu(u)r(en) aan het algemene factuuradres van Opdrachtgever onder vermelding van het door Opdrachtgever aangereikte inkoopordernummer.

Eis 10 Voor de facturatie van de leveringen/diensten op nacalculatie stuurt Opdrachtnemer hoogstens één (1) (verzamel)factuur per maand. In ieder geval moet op iedere factuur de volgende informatie worden vermeld:

- Het inkoopordernummer dat in de Opdracht vermeld wordt;
- De naam van de contactpersoon/besteller;
- Het afleveradres;
- Het Kamer van Koophandel-nummer van uw onderneming;
- Bankrekeningnummer en indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.

Eis 11 Voor de facturatie van de leveringen/diensten waarvan de kosten jaarlijks vast staan dienen jaarlijks op 1 januari vooraf te worden ingediend. In ieder geval moet op iedere factuur de volgende informatie worden vermeld:

- Het inkoopordernummer(die aan de hand van een pro-forma factuur wordt aangemaakt);
- De naam van de contactpersoon/besteller;
- Het afleveradres;
- Het Kamer van Koophandel-nummer van uw onderneming;
- Bankrekeningnummer en indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.

Eis 12 Opdrachtnemer richt alle facturen digitaal aan crediteuren@haarlem.nl.

Eis 13 Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.

Eis 14 Facturen die niet de geëiste informatie bevatten, zullen niet door Opdrachtgever in behandeling genomen worden.

Eis 15 De kostenopbouw vindt plaats conform het in bijlage Prijzenblad beschreven schema.

6.3 Juridisch

Eis 16 Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. Door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden van welke aard dan ook worden expliciet van de hand gewezen.

- Eis 17** Inschrijver dient akkoord te gaan met de inhoud van de concept Raamovereenkomst, toegevoegd bij deze aanbesteding en zoals deze eventueel gewijzigd is door middel van een Nota van inlichtingen.
- Eis 18** Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de in de Aanbestedingsleidraad genoemde activiteiten.
- Eis 19** Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als Opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 20** Als hoofdaannemer draagt Opdrachtnemer volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van zijn onderaannemers. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
- Eis 21** Elk jaar vindt er een evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. In dit gesprek wordt de voortgang van de Raamovereenkomst besproken.

6.4 Rapportage en overleg

- Eis 22** Verslaglegging wordt door Opdrachtnemer verzorgd.
- Eis 23** Opdrachtnemer benoemt één (1) accountmanager als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. En uit hoofde daarvan bevoegd is beslissingen te nemen.
- Eis 24** Indien gedurende de contractperiode Opdrachtgever van mening is, dat de samenwerking met de accountmanager onvoldoende is, en vervanging gewenst is, is Opdrachtnemer verplicht een vervangende accountmanager voor te stellen.
- Eis 25** Opdrachtnemer doet aanbevelingen op basis van de opgedane ervaringen voor Opdrachtgever in haar totaal.
- Eis 26** Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd advies over trends en ontwikkeling van de VMware infrastructuur van Opdrachtgever.
- Eis 27** Eenmaal per jaar, of zo vaak als partijen dat nodig achten, vindt een overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer maakt van dit overleg een schriftelijk verslag. Het verslag wordt uiterlijk 4 weken na dit overleg (digitaal) aangeleverd.

6.5 Medewerkers

- Eis 28** Medewerkers van opdrachtnemer die de werkzaamheden zullen uitvoeren dienen de Nederlandse en of Engelse taal, zowel in woord als geschrift, goed te beheersen. Waarbij de Nederlandse taal de voorkeur heeft.

- Eis 29** Opdrachtnemer waarborgt dat de medewerkers over de benodigde specifieke vaktechnische kennis en kwaliteiten beschikken behorend bij hun functieniveau en ervaring hebben opgedaan met beheer en consultancy werkzaamheden bij vergelijkbare omgevingen.
- Eis 30** Elke in te zetten Consultant beschikt over een voor de functie relevante VOG, niet ouder dan een half jaar. Indien dit niet het geval is, zal eerst een VOG aangevraagd worden door de Consultant c.q. Inschrijver. De VOG wordt in dat geval binnen vier (4) weken na de opdrachtverlening overlegd. Bij het niet kunnen overleggen van de VOG binnen de afgesproken termijn, wordt de Opdracht per direct beëindigd.
- Eis 31** Inschrijver behandelt alle verkregen informatie betreffende Opdrachtgever vertrouwelijk.
- Eis 32** Door elke in te zetten Consultant wordt voor de start van de Opdracht een integriteitsverklaring ondertekend en aangeleverd. Zonder een getekende integriteitsverklaring kan de Consultant niet van start.
- Eis 33** Medewerkers van opdrachtnemer die de werkzaamheden zullen uitvoeren dienen kennis te krijgen en te behouden van de omgeving van Opdrachtgever.
- Eis 34** Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de continuïteit in de dienstverlening is gewaarborgd.
- Eis 35** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de consultant welke naar oordeel van Opdrachtgever niet in staat is om de opdracht uit te voeren, opdrachtgever gerechtigd is vervanging te eisen. Bij structurele vervanging van de consultant, kan de inzet niet eerder aanvangen dan na een gesprek en de goedkeuring van Opdrachtgever.
- Eis 36** Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat iedere vervanging van de door opdrachtnemer in te zetten consultant niet tot hogere kosten voor opdrachtgever leidt. De vervangende medewerkers die ingezet worden, beschikken over de voor de opdracht vereiste deskundigheid, opleidingsniveau en relevante werkervaring.
- Eis 37** De door opdrachtnemer in te zetten consultant en of projectleider dient:
- Constructief samen te werken met medewerkers van opdrachtgever en andere dienstverleners en hierbij het belang van opdrachtgever voorop te stellen.;
 - Op de hoogte te zijn van de actuele ontwikkelingen op het gebied van VMWare en weet deze adequaat toe te passen en te communiceren;
 - Overtuigingskracht te hebben;
 - Duidelijk te zijn over zijn bevoegdheden, competenties en beperkingen;
 - Alle adviesvaardigheden en beïnvloedingsstijlen te beheersen;
 - Oplossingsgericht en proactief te adviseren en als coach op te treden.
- Eis 38** Opdrachtnemer dient ten minste te beschikken over de Master Service Competencies: Datacenter Virtualization, Digital Workspace en Network Virtualization.

Eis 39 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat dat Opdrachtgever bepaalt wanneer inzet van een projectleider en of consultant benodigd is.

6.6 SLA

Eis 40 Opdrachtnemer dient bij de inschrijving een Service Level Agreement (SLA) in. Daarin komen minimaal de volgende onderdelen terug: Service levels, Service management (bereikbaarheid/helpdesk/piketnummer), Processen rond storingen, onderhoud en wijzigingen, Communicatie en escalatie en Rapportages en overleg. De SLA moet tegelijkertijd met de Raamovereenkomst worden ondertekend.

Eis 41 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat over de invulling van de onderwerpen in de SLA nadere afspraken kunnen worden gemaakt.

Eis 42 Opdrachtnemer heeft ten behoeve van storingen een helpdesk ingericht die bereikbaar is op maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:30 uur en ten minste bereikbaar is via e-mail en telefoon. Voor buiten kantoortijden stelt Opdrachtnemer een piketnummer beschikbaar.

Eis 43 Aan alle meldingen aan de helpdesk moet een prioriteit worden toegekend. Opdrachtgever geeft bij de melding van een incident de urgentie aan. Bij verschil van inzicht is de urgentie van de Opdrachtgever leidend.

Eis 44 Opdrachtnemer geeft bij het niet behalen van de afgesproken dienstverlening (service levels) dit direct en gemotiveerd per e-mail door aan Opdrachtgever

Eis 45 Opdrachtnemer heeft incidentmanagement ingericht waarmee storingen in de dienstverlening van Opdrachtgever mede tijdig worden opgelost. Opdrachtnemer garandeert na het melden van een incident minimaal de volgende beschikbaarheid van een consultant:

- binnen 1 uur voor P1 Calamiteit meldingen (de volledige bedrijfsvoering wordt ernstig belemmerd of is geheel verstoord)

Eis 46 Als Opdrachtnemer een storing constateert met betrekking tot de beschikbaarheid of het niet goed functioneren van de dienstverlening, dan volgt direct een telefonische melding aan de Opdrachtgever

Eis 47 Functionele escalatie is nodig om de continuïteit en kwaliteit van de interne dienstverlening/bedrijfsvoering van de Opdrachtgever te waarborgen als de bestaande afspraken in het SLA bij voortschrijdend inzicht niet toereikend blijken te zijn. Escalatie door de Opdrachtnemer vindt plaats indien van tevoren al bekend is dat een bepaald dienstenniveau niet wordt gehaald of wanneer een geautoriseerde persoon van de Opdrachtgever aangeeft dat de continuïteit van de interne dienstverlening/bedrijfsvoering in gevaar is of komt. Er wordt dus niet gewacht tot het dienstenniveau niet gehaald is. Als er op het betreffende niveau geen overeenstemming kan worden bereikt over de te volgen acties, treedt automatisch het volgende escalatieniveau in werking. In overleg wordt bepaald wie het initiatief neemt tot verdere escalatie

- Eis 48** Opdrachtnemer levert een accountmanager die fungeert als “Single point of Contact” voor de Opdrachtgever. De volgende drie communicatie en escalatie niveaus worden minimaal onderkend: 1 operationeel (serviceniveau: procescoördinatie en 1e escalatie), 2 tactisch (service/contract management) en 3 strategisch (directie/afdelingsmanagement).
- Eis 49** Opdrachtgever krijgt periodiek een rapportage met daarin een overzicht van de behaalde servicelevels, afgehandelde storingen/wijzigingen. Deze rapportage wordt in een periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken.

7 Raamovereenkomst

De concept Raamovereenkomst is bijgevoegd als bijlage. Het is denkbaar dat deze naar aanleiding van vragen of op basis van voortschrijdend inzicht gedurende de aanbesteding wijzigt, voor zover zulke wijzigingen wettelijk zijn toegestaan.

De concept Raamovereenkomst inclusief bijbehorende bijlagen, daaronder begrepen eventuele beantwoording in de Nota van Inlichtingen of nota van wijzigingen waarmee de aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen gedurende deze aanbesteding wordt/worden aangepast, is bindend en treedt in werking met ingang van de datum van ondertekening van deze Raamovereenkomst door beide Partijen.

Aan het gunningsvoornemen geuit namens de Opdrachtgever, kunnen geen rechten worden ontleend.

De beschrijving van de concept Raamovereenkomst inclusief bijlagen heeft een indicatief karakter. Slechts de inhoud van de concept Raamovereenkomst inclusief bijbehorende bijlagen, daaronder begrepen eventuele beantwoording in de 'Vraag & antwoord' module binnen TenderNed of nota van wijzigingen waarmee de aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen gedurende deze aanbesteding wordt/worden aangepast, is bindend.

7.1 Rangorde documenten

Voor zover ondergenoemde documenten met elkaar in tegenspraak zijn, geldt dat het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

1. De Raamovereenkomst;
2. (Eventuele) Beantwoording van vragen uit 'Vraag & Antwoord' module in TenderNed (*);
3. Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen;
4. Uw inschrijving.

(*) Indien er meer vragen en antwoorden zijn over eenzelfde onderwerp, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de antwoorden, het bepaalde in het meest recente antwoord.

8 Nadere criteria

Om de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding te bepalen, worden de volgende nadere criteria met bijbehorende wegingsfactoren gehanteerd:

Voor de uitwerking van de nadere criteria is een maximum aantal pagina's van toepassing met minimale lettergrootte 10 en regelafstand 1.

Uitsluitend het maximaal aantal pagina's A4, voor het totaal aantal opgegeven pagina's A4 zoals opgegeven, zal worden beoordeeld. Overschrijdingen van het maximum aantal pagina's zullen niet meegenomen worden in de beoordeling.

Nadere criteria		Gewicht
Kwaliteit		Totaal 600 punten
Nader criterium 1	Vooronderzoek inrichting	50
Nader criterium 2	Voorstel & Concept SLA derdelijns beheer	170
Nader criterium 3	Toekomstvisie document	170
Nader criterium 4	Updates & upgrades	110
Nader criterium 5	Health checks	50
Nader criterium 6	Uitwerken casus Vervangen van certificaten vCenters	50

Prijs		Totaal 400 punten
Nader criterium 1	Uurtarieven	200
Nader criterium 1.5	24/7 P1 ondersteuning	200
Nader criterium 2	Health Checks	
Nader criterium 3	Vooronderzoek inrichting	

8.1 Nadere criteria Kwaliteit

Kwaliteitscriterium 1 – Vooronderzoek inrichting
Opdrachtgever gaat voor kwaliteit en verwacht van de Opdrachtnemer een beschrijving van de wijze waarop Opdrachtnemer middels een vooronderzoek naar de inrichting van de Opdrachtgever denkt te komen tot kwalitatieve dienstverlening. Tevens vragen wij een beschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer kennis over inrichting binnen haar organisatie borgt. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hiervoor minstens 32 uur nodig voor heeft (16 uur SDDC en 16 uur EUC).
Maximaal 3 A4, minimale lettergrootte 10 en regelafstand 1.
Opdrachtgever zal in ieder geval beoordelen op: • Plan van aanpak; • Borging binnen uw organisatie; • Benodigde capaciteit en middelen van de Opdrachtgever.

Kwaliteitscriterium 2 - Voorstel & Concept SLA derdelijns beheer

Inschrijver dient te beschrijven hoe inschrijver invulling gaat geven aan derdelijns beheer (zie hoofdstuk 2.2 punt 1 Derde lijn beheer) en dient te beschrijven hoe er wordt samengewerkt met andere leveranciers op incident, consultancy, advisering vlak ondersteund door een concept SLA.

Maximaal 4 a4 exclusief SLA, minimale lettergrootte 10 en regelafstand 1.

Opdrachtgever zal in ieder geval beoordelen op:

- Volledigheid SLA waaronder in ieder geval begrepen de minimumeisen uit het PvE.
- Pro-activiteit
- Wijze waarop met Opdrachtgever wordt meegedacht
- Bijzondere punten van meerwaarde (USP)
- Continuity, Inschrijver moet op dit vlak zijn kennis en ervaring aantonen.

Kwaliteitscriterium 3 - Toekomstvisie document

Inschrijver dient een toekomstvisie document aan te leveren.

Maximaal 4 a4, minimale lettergrootte 10 en regelafstand 1.

Onderstaande punten worden beoordeeld. Deze lijst is niet uitputtend, maar is wat Opdrachtgever minimaal terug wil lezen in het visie-document

- Inspelen op gemeentelijke ontwikkelingen;
- Hoe blijft Opdrachtgever aangehaakt bij VMware ontwikkelingen;
- Welke concrete ontwikkelingen ziet Inschrijver op de korte (minimaal 1), middellange (minimaal 1) en lange termijn (minimaal 1)

Kwaliteitscriterium 4 – Updates en upgrades

In de huidige situatie worden de updates en upgrades ‘opgespaard’ en door middel van een jaarlijkse ronde uitgevoerd. Opdrachtgever gebruikt hiervoor VMware Best Practices en VCF als leidraad. Vorig jaar heeft Opdrachtgever na de opbouwfase en het in productie nemen van de nieuwe omgeving voor het eerst zo’n ronde uitgevoerd en voor dit jaar staat de volgende ronde op de planning.

Opdrachtgever merkt om meerdere redenen dat het niet wenselijk en handig is om de updates en upgrades op deze wijze uit te voeren:

- Opdrachtgever loopt achter met updates en loopt daardoor tijdens de ‘stille’ periode een mogelijk risico op het vlak van beveiliging en support.
- Door het ‘opsparen’ van de updates ziet Opdrachtgever dat een ronde veel tijd kost, een lange doorlooptijd heeft en daarmee erg kostbaar is.
- Een update- en upgraderonde is erg complex door de vele afhankelijkheden wat als zijeffect heeft dat het traject kostbare inzet vergt van specialisten.

Opdrachtgever vraagt inschrijver om voor dit onderdeel advies en richting (visie) te geven hoe u vindt dat Opdrachtgever hiermee een optimalere situatie bereikt met de bovenstaande punten in gedachten

Maximaal 3 A4, minimale lettergrootte 10 en regelafstand 1.

Opdrachtgever ziet graag dat inschrijver hiervoor middels een praktijkvoorbeeld aan kan tonen hoe inschrijver een vergelijkbare omgeving hierin ondersteunt of mogelijk ontzorgt en hoe Inschrijver Opdrachtgever hierin kosten efficiënt ondersteunt.

Kwaliteitscriterium 5 – Health checks

Inschrijver dient te beschrijven hoe Inschrijver invulling gaat geven aan de health checks bij Opdrachtgever waar mogelijk met voorbeelden en best practice.

Maximaal 2 A4, minimale lettergrootte 10 en regelafstand 1.

Opdrachtgever zal in ieder geval beoordelen op:

- Volledigheid/aanpak(onderdelen);
- Communicatie en rapportage;
- De wijze van advisering en opvolging;
- Benodigde capaciteit en middelen van de Opdrachtgever.

Kwaliteitscriterium 6- Uitwerken casus Vervangen van certificaten vCenters

Regulier verlopen de certificaten van vCenter. Opdrachtgever vraagt Inschrijver om te beschrijven welke stappen genomen dienen te worden om de certificaten te vervangen door een plan van aanpak te beschrijven waarbij onder andere aangegeven wordt wat er gedaan wordt, door wie, wanneer, waar, waar de risico's liggen etc. Beschrijf de aanpak van begin tot eind waarin gewaarborgd wordt dat bij Opdrachtgever aanwezige componenten blijven functioneren en waarin Inschrijver beschrijft in hoeverre werkzaamheden door Opdrachtnemer en Opdrachtgever uitgevoerd worden.

Maximaal 3 A4, minimale lettergrootte 10 en regelafstand 1.

Opdrachtgever zal in ieder geval beoordelen op:

- Volledigheid/aanpak(onderdelen);
- Communicatie en rapportage;
- De wijze van advisering en opvolging;
- Benodigde capaciteit en middelen van de Opdrachtgever.

8.2 Nadere criteria Prijs

Inschrijver vult het prijsinvulformulier volledig in.

- De opgegeven uurtarieven zijn tevens de uurtarieven waar de overige diensten mee worden berekend en staan vast in het prijsinvulformulier.
- Inschrijvingen die in de ogen van Opdrachtgever in verhouding tot de uit te voeren diensten en andere Inschrijvingen abnormaal laag lijken, kan Opdrachtgever – na verificatie – terzijde leggen.
- Inschrijver zal om een toelichting gevraagd worden. Indien de toelichting Opdrachtgever niet overtuigt, heeft Opdrachtgever het recht om de Inschrijving terzijde te leggen.
- Manipulatief inschrijven leidt tot het ongeldig verklaren van uw Inschrijving.
- Prijspeil kwartaal 1 - 2022, in Euro, exclusief btw.
- De door u ingevulde tarieven zijn realistisch en marktconform.

Een Prijzenblad dat voldoet wordt door de contactpersoon van Opdrachtgever gescheiden van de

overige onderdelen van de Inschrijving bewaard. Pas na het afronden van de beoordeling en het vaststellen van de totaal behaalde score op de nadere criteria wordt door de inkoopadviseur het prijsinvulformulier van de winnende Inschrijver getoetst op het voldoen aan de bovenstaande.

Toelichting op het prijsinvulformulier

- Gebruik voor invulling van de prijzen het prijsinvulformulier;
- Alle vermelden prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief btw;
- De prijs is aangeboden in euro's (€) tot op 2 decimalen achter de komma;
- Inschrijver is desgevraagd in staat de bedrijfseconomische realiteit van de aangeboden prijzen te onderbouwen, ook op onderdelen;
- De aangeboden prijzen zijn ook geldig voor eventuele uitbreidingen;
- Alle aangeboden prijzen hebben het prijspeil Q1 2022;
- Manipulatieve prijsinschrijvingen leiden tot uitsluiting.
- De door Inschrijver aangeboden prijzen en uur tarieven dienen inclusief overige belastingen en/of heffingen en alle andere mogelijke kosten (dat wil zeggen een all-in tarief) te zijn.
- De prijzen zoals ingevuld zijn inclusief alle andere bijkomende kosten o.a. voortkomend uit het programma van eisen en de gunningcriteria.
- Het niet vermelden van kosten resulteert in het om niet beschikbaar stellen bij het zich voordoen van deze kosten.

Bijlagen

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Opgave referentieprojecten
Bijlage 3	Prijsinvulformulier
Bijlage 4	Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten van de gemeente Haarlem
Bijlage 5	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 6	Integriteitswijzer
Bijlage 7	Integriteitsverklaring
Bijlage 8	Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond