

**Aanbestedingsdocument inzake
Gebouw gebonden Netwerk Infrastructuur van
gemeente Gorinchem**



Inkoopnummer: 2020.078

Inhoudsopgave

Definities 4

Leeswijzer 5

1 Inleiding 7

1.1	De Aanbestedende dienst.....	7
1.2	Beschrijving van de opdracht	7
1.3	Uitgangspunten.....	9
1.4	Aanvullende informatie omtrent de opdracht en bijzonderheden	9
1.5	Gewenste situatie.....	14
1.6	Doelstelling.....	16
1.7	Overeenkomst	16
1.8	Voorwaarden.....	16
1.9	Omvang van de opdracht.....	16
1.10	Contractmanagement	17

2 Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen..... 18

2.1	Algemeen	18
2.2	Percelen.....	18
2.3	Planning Aanbestedingsprocedure.....	18
2.4	Schouw	19
2.5	Vragen en Nota van Inlichtingen en tegenstrijdigheden.....	19
2.6	Indienen Inschrijvingen.....	19
2.7	Opening van de Inschrijvingen	20
2.8	Beoordeling	20
2.9	Overeenkomst onder opschortende voorwaarde.....	20
2.10	Definitieve gunning	20
2.11	Vorbehoud.....	21
2.12	Gestandoeningstermijn	21
2.13	Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming.....	21
2.13.1	Combinatie	21
2.14.2	Concern/Holding	21
2.14.3	Onderaanneming	22
2.14	Vergoeding Inschrijving.....	22
2.15	Klachtenafhandeling	22

3	Programma van eisen	23
4	Eisen ten aanzien van de Inschrijver (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)	32
4.1	<i>Inleiding.....</i>	32
4.2	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i>	32
4.3	<i>Geschiktheidseisen</i>	32
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	32
4.3.2	Technische bekwaamheid	33
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	33
4.3.4	Kwaliteitsmanagement	33
4.3.5	Informatiebeveiliging	34
4.4	<i>Bewijsstukken ná gunning.....</i>	34
5	Gunningscriteria	35
5.1	<i>Inleiding.....</i>	35
5.2	<i>De Gunningscriteria.....</i>	35
5.2.1	Kwaliteit	35
5.2.2	Prijs:.....	38
5.3	<i>Beoordeling gunningscriteria</i>	38
5.3.1	Prijs.....	38
5.3.2	Kwaliteit	39
6	Overzicht in te dienen documenten.....	40
	Bijlagen.....	41

Definities

In dit document wordt gebruik gemaakt van een aantal begrippen. Deze begrippen worden in het document met een hoofdletter aangeduid. Hieronder wordt per begrip de definitie beschreven zoals in dit document wordt toegepast.

Aanbestedende dienst en tevens opdrachtgever	<u>Gemeente Gorinchem</u> Bezoekadres: Stadhuisplein 1, 4205 AZ, Gorinchem Postadres: Stadhuisplein 1, 4205 AZ, Gorinchem Internetadres: www.Gorinchem.nl
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld en in procedure zijn gebracht. Hierbij valt te denken aan de functionele omschrijvingen, tekeningen en bestekken waarin de eisen zijn verwoord en getekend en het Aanbestedingsdocument.
Aanbestedingsprocedure	Onderhavige procedure waarbij op transparante wijze door de Aanbestedende dienst een overheidsopdracht in de markt wordt gezet en iedere potentiële leverancier een Inschrijving mag doen.
AW2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016 (Aanbestedingswet 2012).
Geschiktheidseisen	De criteria die aan de Inschrijver worden gesteld om in aanmerking te komen voor gunning.
Inschrijver	De Partij of partijen die naar aanleiding van de publicatie het Aanbestedingsdocument hebben opgevraagd/gedownload en een Inschrijving hebben ingediend.
Inschrijving	Het geheel van aanbestedingsbrief en gevraagde informatie zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumenten, ingediend door Inschrijver.
Install(ed) Base	Het voor deze aanbesteding relevante en samenhangend geheel aan componenten dat nu is geïnstalleerd én in gebruik is.
Onderaannemer	De onderneming die zich niet als zelfstandige Inschrijver aanmeldt maar ten behoeve van de uitvoering van de opdracht producten of diensten levert aan de opdrachtnemer. Een Onderaannemer wordt geen formele partij bij de te sluiten Raamovereenkomst. De onderaannemer gaat rechten en verplichtingen aan jegens de Inschrijver
Overeenkomst	Het door de opdrachtnemer en opdrachtgever ondertekende document waarin de voorwaarden zijn vastgelegd op basis waarvan de dienstverlening moet worden verricht en waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen.
Uitsluitingsgronden	Dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden. Criteria waaraan de Inschrijver moet voldoen. Bij niet voldoen wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. De Aanbestedende dienst geeft in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en hoofdstuk vier van dit document aan welke uitsluitingsgronden bij deze aanbesteding van toepassing zijn.

Leeswijzer

Dit document bevat informatie behorende bij de openbare Europese aanbesteding gebouw gebonden netwerk infrastructuur ten behoeve van gemeente Gorinchem.

U wordt uitgenodigd om op basis van de Aanbestedingsdocumenten een Inschrijving in te dienen. Het Aanbestedingsproces zal digitaal verlopen.

Dit Aanbestedingsdocument beschrijft alle relevante aspecten van deze openbare aanbestedingsprocedure. De opbouw van dit document is als volgt:

- Hoofdstuk 1 geeft een beeld van de Aanbestedende diensten en wordt de opdracht uiteengezet.
- Hoofdstuk 2 geeft een toelichting van de verschillende fasen van de Aanbestedingsprocedure. Tevens wordt het tijdsschema gedeeld en de procedurele bepalingen van de aanbesteding beschreven.
- Hoofdstuk 3 geeft het programma van eisen weer.
- Hoofdstuk 4 geeft de eisen aan de opdrachtnemer middels Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen weer.
- In hoofdstuk 5 worden de Gunningscriteria beschreven.
- Ten slotte zijn alle bijlagen toegevoegd, welke van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Let op:

Bijlage 1 en 5 zijn via de berichtenmodule van TenderNed opvraagbaar.

Contactgegevens:

Communicatie tijdens deze aanbesteding vindt uitsluitend plaats via TenderNed. Het is niet toegestaan op om op een andere wijze contact op te nemen met de Aanbestedende dienst of andere bedrijven en personen die betrokken zijn geweest bij de voorbereiding van deze aanbesteding.

Bij eventuele storingen van TenderNed op cruciale momenten in de planning kunt u contact opnemen met de heer Bayram Otmani, inkoopadviseur van de gemeente Gorinchem, bereikbaar via Inkoop@gorinchem.nl, zodat een passende oplossing gezocht kan worden.

1 Inleiding

1.1 De Aanbestedende dienst

Gorinchem is een stad met 36.000 inwoners en heeft een historische binnenstad welke met haar groene vestingwallen de grootste vesting van Nederland vormt. De stad ligt zeer centraal in Nederland aan de A15 en A27, waterwegen als de Merwede en de Linge en het spoor via de MerwedeLingelijn. Gorinchem heeft een belangrijke centrumfunctie voor de Alblasserwaard, Vijfheerenlanden en het land van Heusden en Altena. Een stad en een omgeving met veel dynamiek en diversiteit. De kenmerken van de Hollandse Waterlinie, waar Gorinchem deel vanuit maakt, zijn duidelijk zichtbaar in de vesting en de monumentale panden.

Meer informatie over de gemeente kunt u vinden op www.Gorinchem.nl

De onderhavige opdracht wordt in de markt gezet door de unit Informatie en Ondersteuning (I&O). Zij zijn binnen de gemeente de adviserende, leverende en beherende unit van automatiseringsvoorzieningen in de breedste zin van het woord. Het kan gaan over grote bedrijf kritische applicaties maar ook kleine toepassingen, persoonlijke apparatuur zoals een laptop of mobiele telefoon, thin clients, desktops of multifunctional printer, netwerkvoorzieningen zoals bv een bekabelde aansluiting of WIFI in een gebouw, SAAS dienstverlening, maar ook over IoT. Ook services zoals applicatieadvies, beveiliging, data-analyse, projectleiding, functioneel beheer op grote(re) toepassingen, behoren tot het portfolio. Het direct voor de aanbesteding relevante deel van de unit I&O bestaat uit technisch beheerders (4), medewerkers helpdesk (2), informatieadviseur (1) en een functionaris gegevensbescherming / CISO (1).

De gemeentelijke organisatie heeft meerdere eigen locaties in Gorinchem en gebruikt daarnaast een datacenter locatie van Dataplace in Alblasserdam. Ook staat er op het moment van schrijven apparatuur (servers, storage) bij de leverancier CAB Holland, incl. twee netwerkswitches.

Locaties in Gorinchem zijn:

- Stadhuis, Stadhuisplein 1, 4205 AZ Gorinchem. Hier is ook het RAG (regionaal Archief) gevestigd.
- Gemeentewerf, Haarsekade 125, 4205 NL, Gorinchem;
- CUR (Camera Uitlees Ruimte), Plantsoen 15, 4205 AJ, Gorinchem;
- Museum, Grote Markt 17, 4201EB Gorinchem;
- Veerdienst, Eind 5 A, 4201CP Gorinchem;

Locatie in Alblasserdam:

- Dataplace, Van Coulsterweg 6, 2952 CB Alblasserdam

Locatie CAB Holland:

- CAB, Franklinweg 27, 4207HX Gorinchem

In bijlage 5 staat nader geconcretiseerd wat u aan apparatuur op dit moment op iedere locatie aantreft. Bijlage 1 geeft de huidige netwerktekening.

1.2 Beschrijving van de opdracht

Opdrachtgever wil de gebouw gebonden ICT netwerkinfrastructuur vernieuwen op al haar locaties.

Meer in het bijzonder betreft het:

- De levering, installatie en configuratie van apparatuur (met name routers, switches en WIFI accesspoints);
- Migratie van de oude omgeving naar de nieuwe;
- Het verwijderen en afvoeren van overbodig geworden zaken.

Ook daaraan gerelateerde en voor een groot deel lang voortdurende dienstverlening op het vlak van onderhoud en beheer, bij de gemeente Gorinchem valt onder de reikwijdte.

Waar mogelijk wordt daarbij zo min mogelijk bekabeling vervangen. Datzelfde geldt voor patchkasten en UPS-en. Deze worden waar mogelijk (her)gebruikt, mits kosten efficiënt. Firewall-voorzieningen en aansluitingen op externe verbindingen in principe vallen buiten de reikwijdte.

Om invulling te geven aan deze opdracht zoekt de gemeente niet alleen een leverancier van netwerkcomponenten maar met name een partij die daadwerkelijk met de gemeente de nieuwe omgeving gaat inrichten, de migratie van oud naar nieuw vorm kan geven en daarna ondersteuning verleent op het vlak van onderhoud en beheer.

De opdracht is als volgt onder te verdelen:

1. Detailontwerp van het netwerk

Inschrijver dient een netwerkontwerp te leveren dat recht doet aan de netwerk ontwerpprincipes, architectuur, functionele vereisten en technische vereisten zoals vermeld in de verschillende hoofdstukken van dit aanbestedingsdocument en aan alle overige zaken vermeld in bijlagen.

Na goedkeuring van het detail ontwerp door de aanbestedende dienst kan uitvoering gegeven worden aan onderstaande opdrachten.

2. Levering, installatie, configuratie van netwerkcomponenten

De levering omvat LAN en WLAN netwerkcomponenten, waaronder maar niet uitsluitend:

- Switches;
- Access points & wireless controllers;
- En mogelijk: licenties, aanvullende rackvoorzieningen, (nood)stroomvoorzieningen, bekabeling.

3. Migratie van oud naar nieuw

4. Verwijderen en afvoeren van alle overbodig geworden componenten, en het gedegen vernietigen van alle data daarop, indien relevant

5. Ondersteuning ten aanzien van Beheer

Primair zal het dagelijks beheer voor een groot deel door de gemeente zelf worden uitgevoerd, met vormen van ondersteuning vanuit de aanbieder. Voor een groot deel heeft de ondersteuning betrekking op monitoring- en tweede of derde lijn werkzaamheden. 'Simpele' zaken worden waar mogelijk door de Opdrachtgever zelf uitgevoerd (veelal eerste lijn taken). Denk daarbij aan aannemen meldingen van eindgebruikers inclusief een beoordeling of er sprake is van een netwerkverstoring, toegang tot de systemen voor het verkrijgen van inzicht in actuele status van het netwerk en tevens de mogelijkheid tot het ad-hoc kunnen wijzigen van eenvoudige zaken aan netwerkpoorten (bijv. patchwijziging, VLAN toewijzingen, Speed/Duplex veranderingen).

De Opdrachtgever stelt personeel ter beschikking voor hand- en spandiensten aangaande (fysieke) acties van de aanbieder op de netwerkcomponenten gedurende de operationele periode. Opdrachtnemer kan en mag hiervan gebruik maken. Bijvoorbeeld voor het checken van bepaalde zaken of het power-cyclen van apparatuur. De verwachte inzet en beschikbaarheid van deze mensen wordt in samenspraak bepaald.

Binnen de scope van de opdracht vallen onderstaande zaken:

- Local Area Network;
- Wireless Local Area Network;

- Datacenter Network;
- Bekabeling, patchkasten, noodstroomvoorzieningen **alleen indien noodzakelijk**.

Buiten de scope van de opdracht:

- Storage Area Network;
- Wide Area Network;
- Firewall;
- Bekabeling, patchkasten, noodstroomvoorzieningen, **tenzij evident ontoereikend** dan wel duurder bij hergebruik.

1.3 Uitgangspunten

Onderstaand wordt puntsgewijs de uitgangspunten van de opdracht beschreven:

- De infrastructuur dient een uniforme ervaring te leveren aan de eindgebruikers, ongeacht de locatie waarop zij zich bevinden.
- Draadloze netwerken gaan een belangrijk onderdeel vormen, voor zowel medewerkers als gasten.
- Toegang tot het netwerk moet gereguleerd en gecontroleerd worden. Enkel systemen die voldoen aan de opgelegde eisen verkrijgen volledige toegang. Voor overige systemen is beperkte toegang mogelijk.
- Applicaties kunnen zich zowel op het interne netwerk als bij externe "Cloud" providers bevinden. Het netwerk dient alle scenario's te ondersteunen.
- Veiligheid, robuustheid en kosteneffectiviteit zijn leidend in de keuze voor het netwerk.
- Opdrachtgever gaat uit van de levensduur van de netwerkcomponenten van tenminste 5 jaar.
- Opdrachtgever hanteert een drietal risicoprofielen voor delen van de infrastructuur:
 - Kritiek = 99,99% beschikbaarheid;
 - Urgent = 99,95% beschikbaarheid;
 - Overig = 99,9% beschikbaarheid

Onder het kritieke profiel vallen zaken die gericht zijn op de dienstverlening aan derden. Dit omvat de infrastructuur van Burgerzaken en het datacenter. Urgent zijn verstoringen die een groot aantal mensen betreffen.

Er is beperkt netwerkkenis in huis, ondersteuning en inbreng van expertise wordt verwacht vanuit de opdrachtnemer.

- Opdrachtgever heeft een sterke voorkeur voor het aanhouden van reserveapparatuur op locatie i.p.v. service contracten voor het vervangen van defecten. Op welke apparatuur dit vervolgens betrekking heeft, is te bepalen naar inzicht van de aanbieder. Voor de goede orde: dit is een nadrukkelijke wens, geen eis.
- De gehele opdracht dient in Q1 2022 geheel geïmplementeerd te zijn.

1.4 Aanvullende informatie omtrent de opdracht en bijzonderheden

In onderstaande tabel staan bijzonderheden rondom de opdracht vermeld, deze moeten in acht genomen worden.

Onderwerp	Informatie
Bekabelings infrastructuur (zie ook: bijlage 6)	Opdrachtgever wil investeringen in de bekabelingsinfrastructuur waar mogelijk vermijden. Inschrijver wordt verzocht creatief om te gaan met de huidige infrastructuur die op onderdelen gedateerd kan zijn. <i>Vanzelfsprekend dienen de kosten van de creatieve oplossing dan wel goedkoper te zijn dan een eventuele investering in de bekabelingsinfrastructuur.</i> Om aanbieders in de gelegenheid te stellen om vanuit een uniform vertrekpunt een aanbod te doen, mag u voor uw aanbod uitgaan van de op onderdelen misschien fictieve situatie dat:

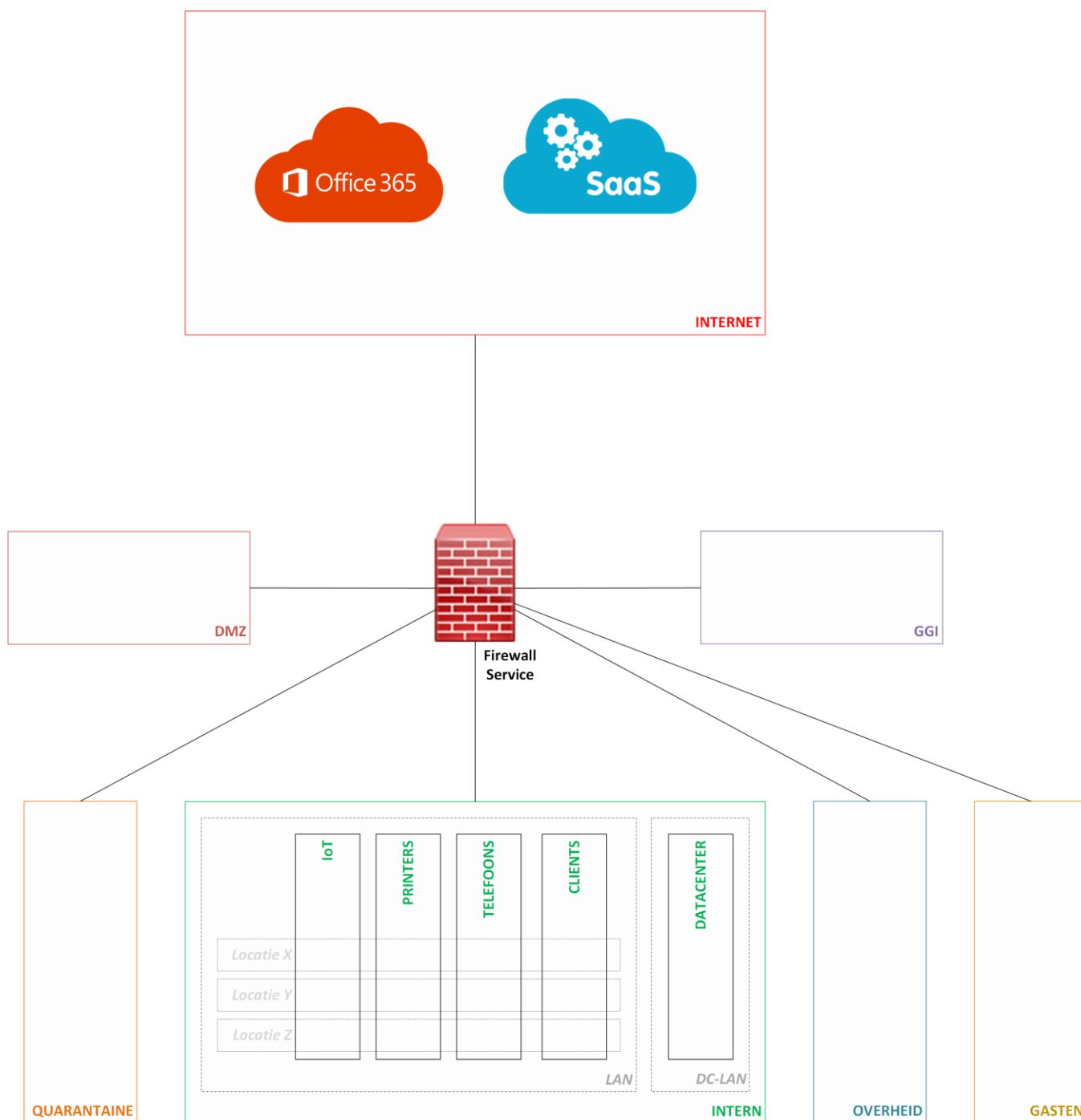
	• Alle bekabeling naar werkplekken is uitgevoerd als Cat5/Cat5e (meer in detail: UTP CAT.5 100Mbps 4x2#24 AT&T 1061C naar genummerde patches met wisselende lengte. Grootste lengte is: 1x94 meter) • Alle bekabeling naar bestaande WIFI punten is uitgevoerd als Cat6 (naar extra punten ligt dus niets of op z'n best Cat5) (per accesspoint is sprake van één kabel). • Fiberbekabeling is multi-mode OM1. Om switches onderling te kunnen verbinden met 10Gbps, zullen speciale modules of conditioners moeten worden ingezet. Fiberkabels voldoet met behulp van glasvezelversterkers (SFP modules). • Initiële controle van de daadwerkelijke kwaliteit maakt onderdeel uit van uw aanbidding. • De Wireless site Survey voor het Stadhuis waarover we beschikken, voldoet mogelijk onvoldoende met betrekking tot Wi-Fi 6. Een nieuwe meting voor het stadhuis maakt om die reden onderdeel uit van uw aanbidding. • Wifi is ook op de andere locaties gewenst (met uitzondering Dataplace en CAB). Wij hebben GEEN meetrapporten van die locaties. In het apparatuuroverzicht hebben we aangegeven hoeveel WIFI zenders er nu zijn. U mag voor nu de aanname doen dat we op dit moment voldoende dekking hebben binnen de mogelijkheden van de bestaande apparatuur op die locatie. De SFP modules dient u mee te begroten in uw aanbidding. Datzelfde geldt ook voor alle bekabelingsaanpassingen waarvan u zeker weet dat ze dienen te gebeuren, ook als de hierboven beschreven situatie 100% blijkt te kloppen. Eea dient naar behoren en conform specificaties te werken bij oplevering. Het is denkbaar dat er issues ontstaan gedurende de gebruikperiode die kunnen worden teruggevoerd op gebreken in de passieve bekabeling. In dat geval zullen we samen moeten zoeken naar een passende oplossing op die plek, zowel technisch, functioneel alsook qua serviceafspraken.
"Satellite Equipment Rooms" (SER)	De SER's beschikken niet over airconditioning. Om die reden heeft het de voorkeur dat de geleverde apparatuur energiezuinig is, weinig warmte afgeeft en robuust is. Aanwezige netwerk racks beschikken niet over verticale kabelgeleiders (of ruimte voor plaatsing daartoe). Elke SER beschikt over een "Uninterruptible Power Supply" voorziening van APC of HP. Het doel van de UPS is het opvangen van over- en onderspanning. Capaciteit is niet toereikend voor het overbruggen van langere spanningsonderbrekingen. Daarvoor beschikt de locatie Stadhuis over dieselgeneratoren.
Stadhuis kamerregistratie systeem	Het Stadhuis gebruikt het Creston systeem voor kamerregistratie. In het verleden zijn de Creston kastjes op geïsoleerde switches geplaatst, omdat er geregeld broadcaststormen veroorzaakt werden. Gedetailleerde informatie over de aard van het probleem is niet voorhanden. Inschrijver wordt verzocht om het Creston systeem op een veilige en stabiele wijze aan te sluiten op een netwerkfaciliteit.
Veerdiensten	De Veerdienst is nooit volledig uitgerust volgens de standaarden van de overige locaties. Dit dient optioneel te gebeuren in de aangevraagde vervanging. Echter zijn er wel bijzonderheden om rekening mee te houden: • Wifi-dekking buiten fysieke panden, ook op een aantal boten.

	Afstortkluis. Hiervoor is een VLAN doorgetrokken naar het Stadhuis. Inschrijver wordt verzocht om offerte uit te brengen voor het uitvoeren van een diepgaande inventarisatie om te komen tot een overzicht van tijd en kosten voor de (optionele) omzetting en standaardisatie van deze locatie. Voor uw info: het gaat daarbij vooral, maar niet exclusief, over WIFI voorzieningen zowel op de locatie als op de boten. De offerte voor het onderzoek maakt deel uit van de nu gevraagde aanbidding. Voor uw info: De veerdienst heeft momenteel 7 schepen. De grootste daarvan meet ongeveer 500 m2. Voor meer info verwijzen we naar de webpagina: https://www.riveer.nl/onze-veervloot/
Videoconferencing raadszaal	Op locatie Stadhuis is een speciaal ViCo systeem aanwezig in de raadszaal, waarmee raadsvergaderingen worden gestreamd naar het Internet (voor burgers). Het ViCo systeem is een verzameling van diverse apparaten en heeft een eigen switch. Het geheel is in beheer bij een externe partij die de ViCo als full-service dienst aanbiedt. Aandachtspunt hierbij is dat de ViCo switch verbonden moet zijn met het reguliere netwerk om Internet toegang te verkrijgen. Qua voorwaarden hebben we een vraag gesteld aan betreffende leverancier. We ontvingen bijgaand antwoord: Binnen het 10.1.17.** vlan (waar de streamcomputers in de Raadszaal / Zaal 7 op draaien), draait alles goed. Per zaal/vergadering hebben we een FullHD stream naar Connectedviews en 2 Teams verbindingen. (de ene Teams gebruiken we om deel te nemen aan de Teams meeting en de andere om scherm te delen (de PowerPoint)). Daarnaast nog wat overhead om bij issues tijdens de vergaderingen de machines te kunnen benaderen via TeamViewer. Bandbreedte technisch zouden we per zaal 8Mbps (stream) 2x2Mbps (teams) en 1 TeamViewer UP willen hebben. (totaal voor twee zalen 26Mbps) Download is die we voor de vergaderingen gebruiken is 5Mbps per zaal. Even terugkijkend op afgelopen jaar zijn we eigenlijk nooit echt tegen dingen aangelopen qua bandbreedtes. Piekbelastingen zijn tijdens raadsvergaderingen de momenten dat er amendementen en moties ingediend zijn en iedereen in de raadszaal hun iPads gaan verversen.
Gast toegang	Gast toegang wordt enkel draadloos aangeboden. Er zal geen registratie plaatsvinden van de gebruikers. Wel dienen gebruikers elektronisch akkoord te gaan met de gebruiksvoorwaarden. Deze portaal functionaliteit dient door het netwerk te worden geleverd. Gebruikers krijgen enkel beschikking over HTTP(S) communicatie, met URL- en DNS filtering. Deze functie valt echter buiten het LAN en dient op de Security producten ingeregeld te worden.
BYOD/CYOD	Opdrachtgever zal geen "Bring Your Own Device" ondersteunen waarbij een medewerker met zijn persoonlijk systeem toegang kan verkrijgen tot interne resources via het netwerk. Medewerkers kunnen via "Choose Your Own Device" een systeem verkrijgen dat past bij hun behoeftes en waarmee toegang tot interne resources verkregen kan worden via het netwerk. Persoonlijke systemen van medewerkers kunnen wel (in de toekomst via Govroam) toegang verkrijgen tot Internet. Diensten die Opdrachtgever aanbiedt via het Internet zijn daarmee wel bereikbaar.
Volledige toegang	Opdrachtgever gebruikt een Active Directory waarin gebruikers worden beheerd. Daarnaast is Intune in gebruik om systemen te beheren. Volledige toegang tot het netwerk vereist dat zowel: De gebruiker succesvol geauthentiseerd is door de Active Directory;

	• Het systeem compliant is met Intune
Segmentering intern netwerk	Het interne netwerk dient gesegmenteerd te zijn op basis van rollen. Primaire doelen zijn: • Het kunnen onderscheiden van gebruikers/systemen (op basis van IP adres), zodat gedurende monitoring en probleemanalyse eenvoudig vastgesteld kan worden waar de systemen/gebruikers zich bevinden. • Het beperken van de impact wanneer zich een probleem voordoet in een segment. Het netwerk moet ondersteuning bieden om desgewenst in de toekomst het DC-LAN en LAN via de firewall services te laten communiceren. Tevens dient het netwerk te ondersteunen dat desgewenst restricties opgelegd kunnen worden voor communicatie tussen de rollen. Bijvoorbeeld "IoT kan niet communiceren met Printers en Telefoons"
Indeling en gebruik gebouwen	De functie en indeling van de gebouwen kan mogelijk over een tijd veranderen. Naar verwachting zal de bezettingsgraad lager zijn na de COVID19 crisis, doordat veel personeel gedeeltelijk thuis zal blijven werken. Gebouwen zullen meer vergaderkamers krijgen en ontmoetingsplekken worden. De verwachte impact op het netwerk zijn een daling van het aantal bekabelde aansluiting naar eindgebruikers, echter staat daar een verwachte groei van het wireless netwerk tegenover. Het totale aantal switchpoorten zouden daarmee grofweg gelijk blijven. Het aantal wireless access points zal daardoor mogelijk toenemen.
Toekomstig dataverbruik	Naar verwachting zal in de toekomst een toename zijn online vergaderingen. Ook het gebruik van Video en Audio op het netwerk zullen stijgen.
Primaire gebruiker applicaties	Momenteel zijn de primaire applicaties op het netwerk de Citrix client en VoIP telefoons. Mogelijk zal het gebruik van Citrix ondergeschikt raken aan native applicaties en zullen de VoIP telefoons ondergeschikt raken aan moderne communicatiemiddelen zoals Microsoft Teams.
Applicatie hosting	Momenteel zijn applicaties voornamelijk lokaal gehost op het interne netwerk. Naar verwachting zal er een toename zijn in het gebruik van externe services, zoals Saas, PaaS, Managed Hosting. Desondanks zullen (vooral legacy) applicaties ook op het interne netwerk gehost blijven worden.
Beheer	We verwachten dat de aanbieder het beheer van de netwerkinfrastructuur zowel geheel maar ook gedeeltelijk voor ons kan uitvoeren. De daadwerkelijke invulling van het beheer met daarbij een duidelijke taakverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt na gunning van de opdracht bepaald. Beoordeling van de aanbieder wordt gedaan op basis van het op dit moment door ons meest waarschijnlijk geachte scenario.
Huidig gebruik	De gemeente heeft zo'n 325 FTE en 360 vaste medewerkers. Gemiddeld zijn er ook zo'n 50 tijdelijke mensen werkzaam. Daarvan zijn er plusminus 340 werkzaam op de locatie stadhuis. De overige werken verdeeld over de verschillende locaties. We gaan naar een werkplekconcept waarbij veel van onze mensen gebruik maken van een laptop. In de gebouwen sluiten ze die het grootste deel van de tijd aan op de infra via een bekabelde aansluiting (dockingstation). (Voor de goede orde: nu gebruiken we op bureau's nog een mix met ook thin clients). Anders is het in vergader- / bespreksituaties. Daar zal er vaak gebruik gemaakt worden van wireless access. Dit concentreert zich voor een flink deel op de eerste etage. Daar komen ook veel gastbezoekers, net zoals in de burgerhal en raadzaal. Het aantal mobiele werktelefoons neemt ook snel toe. Op enig moment zal dit een één op één situatie worden. Het aantal IoT devices / - voorzieningen is nu nog nihil. We vermoeden dat onze mensen (waar dan ook in het gebouw) ook af en

	toe van wireless gebruik zullen maken met privévoorzieningen, zoals hun eigen mobiele telefoon. Enige getallen ten aanzien van bekabelde aansluitingen voor de locatie stadhuis op dit moment: - 269 bureaus: - 187 thin clients - 85 docking stations - 254 vaste telefoons - 13 printers (multifunctional) - 7 Bonprinters (op balies) - 1 plotter - 3 labelprinters Voor de goede orde: het aantal poorten en de bezettingsgraad per switch is gespecificeerd in de apparatuurlijst. We verwachten op dit moment (nog) geen grote verschuivingen. Dit laat onverlet dat er in de toekomst wel degelijk veranderingen kunnen optreden.
WAN verbindingen, onder andere via Dark Fiber	Evpn van KPN (naar museum, CUR, Veerkantoor/haven), eigen dark fiber naar Groen, dark fiber naar Dataplace-Alblasserdam en CAB via relinet en vitrumnet (dubbele verbinding - redundant): Darkfiber Stadhuis - Dataplace = 33,6 km (1 vezelpaar met CWDM met enkele gereserveerde voor andere diensten wavelenghts) Darkfiber Stadhuis - CAB - Dataplace = 33,2 km (op basis van huur van Wavelengths) Beide zijn zonder actieve apparatuur verbonden op basis van CWDM apparatuur. Huidige CWDM wavelenghts in gebruik, anders kanalen niet mogelijk: Stadhuis – Dataplace > 1490/1510nm voor LAN & 1590/1610nm voor Storage in gebruik Stadhuis - CAB > 1490/1510nm voor LAN CAB - Dataplace > 1490/1510nm voor LAN Stadhuis - CAB - Dataplace > 1590/1610 nm voor Storage Let op: niet iedere soort verkeer wordt geaccepteerd. Overleg is vermoedelijk noodzakelijk met betreffende infraleverancier. Stadhuis – Groen: $\pm$ 5 km (lees: binnen 10 km) is een dedicated vezelpaar.
Locatie Dataplace en CAB	Voor geen van beide locaties zijn specifieke datacentervereisten bekend, zoals Airflow van de switch (Front-to-Back of Back-to-Front)
Routers / routing	Routers maken in geen onderdeel uit van de scope. Optioneel mag u er wel een oplossing voor aanbieden. Ter info: Locatie Stadhuis: Cisco router 1921 (centrale eVPN router) – 800 series op locaties Cur/Veerkantoor/Museum (Cisco 800) Alle Routing protocollen worden gebruikt vanaf de routers en vallen buiten de scope. Op core switches worden geen routing protocollen gebruikt. Routing is momenteel statisch.

1.5 Gewenste situatie



Het netwerk kent verschillende netwerkzones die gerelateerd zijn aan beveiligingsuitgangspunten.

INTERN

Deze zone omvat systemen die behoren tot de Opdrachtgever en volledig voldoen aan het geldende beveiligingsbeleid.

Hoewel de zone INTERN als een enkele netwerkzone is geclassificeerd, dienen systemen wel in afzonderlijke segmenten geplaatst te worden, afhankelijk van hun rol.

Bouwblok DC-LAN

Het bouwblok "DC-LAN" is enkel van toepassing op locaties met datacenter functionaliteit.

Segment DATACENTER

Omvat systemen die beschouwd worden als "servers".

Bouwblok LAN

Het bouwblok "LAN" is van toepassing op alle locaties van Opdrachtgever. De segmenten zijn op alle locaties aanwezig, maar zijn wel op iedere locatie uniek identificeerbaar.

Segment CLIENTS

Omvat systemen die beschouwd worden als "clients" (laptops, thin-clients, etc.).

Segment TELEFOONS

Omvat de vaste VoIP telefoons.

Segment PRINTERS

Omvat printer systemen.

Segment IoT

Omvat systemen die beschouwd worden als "Internet of Things" (lampen, sensors, HVAC etc.)

QUARANTAIN

Deze zone omvat systemen die behoren tot de Opdrachtgever, maar momenteel niet volledig voldoen aan het geldende beveiligingsbeleid. Vanuit deze zone kunnen systemen naar services die het systeem in staat stellen om (wederom) te voldoen aan het geldende beveiligingsbeleid.

DMZ

Deze zone omvat systemen die services aanbieden naar systemen buiten het netwerk van de Opdrachtgever.

GGI / GEMNET

Deze zone omvat systemen van en koppelingen naar de "Gemeenschappelijke Gemeentelijke Infrastructuur".

OVERHEID

Deze zone omvat alle systemen die niet behoren tot de Opdrachtgever, maar wel behoren tot haar medewerkers of overige overheidsinstellingen.

GASTEN

Deze zone omvat alle systemen die niet behoren tot de overige zones, maar wel verbonden worden aan het netwerk van de Opdrachtgever.

INTERNET

Deze zone omvat het publieke Internet.

1.6 Doelstelling

De gemeente is op zoek naar betrouwbare partner die het netwerk infrastructuur kan vervangen en in samenwerking helpt het te beheren. De eigenschappen van deze partner laten zich het best omschrijven als vakkundig, betrouwbaar, innovatief, meedenkend, probleemoplossend en ontzorgend. Onze partner is de expert, geniet van de uitdaging en is straks trots op de geleverde prestatie. De prijs is daarbij vanzelfsprekend marktconform.

Het doel van de aanbesteding is om te komen tot een Raamovereenkomst met één leverancier waarbij het mogelijk is de opdracht uit te breiden.

1.7 Overeenkomst

De aanbesteding zal leiden tot een Overeenkomst voor het uitvoeren van de opdracht.

De voorgenomen ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 april 2022 of eerder, voor de duur van vier (4) jaar. De Aanbestedende dienst kan eenzijdig de overeenkomst twee (2) keer – onder gelijkblijvende condities – verlengen met een periode van één (1) jaar.

Indien de gemeente Gorinchem behoefte heeft aan nieuwe leveringen, kan de gemeente de benodigde componenten voor uitbreiding op een rechtmatige wijze aanschaffen middels deze overeenkomst. Inschrijver wordt in dat geval ook verantwoordelijk voor het daaruit voortvloeiende beheer.

Deze aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichtingen;
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen;
4. De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2018 (ARBIT 2018)
5. Inschrijving van opdrachtnemer.

Bijlage 2 geeft de concept Overeenkomst weer.

Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die als nummer twee in rangorde is geëindigd wordt voor een periode van één jaar een wachtkamerovereenkomst afgesloten zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Aanbestedende dienst tegenover staat. De (concept) wachtkamerovereenkomst is als bijlage 3 toegevoegd aan dit aanbestedingsdocument.

1.8 Voorwaarden

De Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten (ARBIT 2018), zijn van toepassing (bijlage 4)

Uw 'verkoopvoorwaarden' en 'algemene voorwaarden' of eventuele overige voorwaarden van uw zijde zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Mocht u deze bij uw inschrijving wel van toepassing verklaren dan wordt dit gezien als een inschrijving onder voorwaarden en leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname.

1.9 Omvang van de opdracht

Het totaal van vernieuwing, vervanging, uitbreiding en beheer van gebouw netwerkinfrastructuur tijdens de raamovereenkomst bepaalt de omvang van de opdracht.

De geschatte opdrachtwaarde voor de komende vier (4) jaar wordt geschat op ten hoogste €340.000,- excl. btw.

Dit bedrag is raming, aan deze prognose kan geen recht worden ontleend.

De opdracht kan na 4 jaar twee keer met een (1) jaar worden verlengd. In totaal, inclusief verlengingen is met deze aanbesteding derhalve een bedrag gemoeid van €510.000,- exclusief btw.

1.10 Contractmanagement

Gemeente Gorinchem vindt het van groot belang om de uitvoering van de Overeenkomst te toetsen aan de gemaakte contractafspraken. Hiermee zal de Gemeente de kwaliteit monitoren en sturen op een samenwerking met de opdrachtnemer. Relevante ontwikkelingen bij zowel de Gemeente Gorinchem als Opdrachtnemer, die van invloed kunnen zijn op de gemaakte contractafspraken, zijn hierbij van belang.

Opdrachtgever zal gedurende de uitvoering van de Overeenkomst de contractafspraken toetsen op basis van onderstaande kritische prestatie indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie.

De gemeente Gorinchem zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren. We gaan er van uit dat serviceafspraken tussentijds aangepast kunnen worden, indien daarvoor een benoembare aanleiding toe bestaat.

KPI's

1. Realisatie van toezeggingen in de Service Level Agreement (SLA) en manieren om waar nodig deze te verbeteren. De SLA zal na gunning worden opgesteld op basis van deze uitvraag, wijzigingen gedurende de aanbestedingsprocedure en de offerte van opdrachtnemer. De SLA en vooral DAP dient gezien te worden als een dynamisch document die gedurende de looptijd van de Overeenkomst gemonitord alsmede wordt doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties. De SLA maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. De eerste versie wordt definitief vastgesteld na gunning.
2. Tevredenheid over de ondersteuning die de Opdrachtgever ervaart van de opdrachtnemer. Alle criteria moeten minimaal een 6 scoren. Het totaal heeft gemiddeld een 7 op een schaal van 1 tot 10 over iedere meetperiode.

Verantwoordelijk voor monitoren KPI's

Voor de monitoring en rapportering van de KPI's legt de Aanbestedende dienst de verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn middels valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

De wijze van prestatie monitoring is niet vrijblijvend. Bij het niet realiseren van één of meer KPI's waarbij het uitblijven van resultaat aantoonbaar door opdrachtnemer is veroorzaakt, stelt de opdrachtnemer binnen een vastgestelde tijd een verbeterplan op. Het verbeterplan wordt zonder kosten voor Opdrachtgever ten uitvoer gebracht. In het plan staat aangegeven wanneer het tot resultaat leidt.

2 Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen

2.1 Algemeen

- Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (herziening 2016) van toepassing.
- De aanbesteding betreft een Openbare Europese procedure.
- Binnen de volledige Aanbestedingsprocedure en uitvoering van de opdracht is Nederlands de voertaal in woord en geschrift;
- Op dit Aanbestedingsdocument, de door u uit te brengen Inschrijving en de uit dit Aanbestedingsdocument voortvloeiende Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- De gunning van deze aanbesteding zal plaatsvinden op basis van het Gunningscriterium economisch meest voordelige Inschrijving – beste prijs kwaliteit verhouding.
- In dit Aanbestedingsdocument wordt vertrouwelijke informatie gegeven, die op geen enkele andere wijze dan voor het maken van uw Inschrijving gebruikt mag worden.
- Deze opdracht is te classificeren met de volgende CPV codes:
 - 32400000-7 – Netwerken;
 - 48000000-8 - Software en informatiesystemen;
 - 48900000-7 - Diverse software en computersystemen;
 - 72700000-7 – Computernetwerkdiensten.

2.2 Percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen om navolgende redenen.

Het gaat om logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden leveringen en dienstverlening voor één entiteit die in één Aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. Binnen de aanbesteding is een nadere opdeling in percelen niet nodig gezien het feit dat de meeste potentiële Inschrijvers totaalleverancier zijn. De grootte van de opdracht blijft dusdanig dat deze ook voor het MKB toegankelijk is. Het is daarom voor de Aanbestedende dienst, maar tevens voor de te contracteren opdrachtnemer efficiënt om dit in één aanbesteding in de markt te zetten. Zodoende is het niet passend deze aanbesteding op te delen in meerdere percelen.

2.3 Planning Aanbestedingsprocedure

Het tijdspad dat is uitgezet rond dit aanbestedingstraject is als volgt.

Activiteit	Datum
Publicatie aanbesteding	13 september 2021
Uiterste datum aanmelden schouw	20 september 2021
Schouw	27 september 2021, 9:00 – 10:30 uur
Uiterste inleverdatum vragen Nota van inlichtingen I	1 oktober 2021, 12:00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen I	13 oktober 2021
Uiterste inleverdatum vragen Nota van Inlichtingen II	18 oktober 2021, 12:00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen II	25 oktober 2021
Uiterste termijn indienen Inschrijvingen	5 november 2021, 14:00 uur
Bekendmaking Gunningsbeslissing	18 november 2021
Standstiltermijn/ bezwaartermijn (20 dagen)	
Datum definitieve gunning	9 december 2021
Ingangsdatum Overeenkomst	9 december 2021

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze planning te wijzigen.

2.4 Schouw

De Aanbestedende dienst biedt geïnteresseerden de mogelijkheid om een schouwsessie bij te wonen voor deze procedure. De datum die hiervoor is gereserveerd is 27 september 2021. De gereserveerde tijd voor deze sessie is circa 1,5 en duurt van 9.00 uur tot 10.30 uur. Het staat de geïnteresseerden vrij hieraan deel te nemen.

Geïnteresseerden die deel willen nemen aan de schouwsessie zijn verplicht zich uiterlijk 20 september voor 12.00 uur aan te melden via de berichtenmodule van TenderNed. Na aanmelding ontvangt u een ontvangstbevestiging. De schouw vindt plaats in het gemeentehuis van Gorinchem.

Tijdens de schouwsessie is het niet toegestaan vragen te stellen, eventueel gestelde vragen worden niet beantwoord en worden beschouwd als niet gesteld. Vraag naar aanleiding van de schouwsessie kunt u gelijktijdig met de nota van inlichtingen stellen. Het is toegestaan foto's te maken tijdens de schouw. U wordt uitdrukkelijk verzocht rekening te houden met de privacy van eventueel aanwezige personen. Vanzelfsprekend wordt u ook geacht vertrouwelijk om te gaan met de kennis die u vergaard vanuit de schouw en het onderhavig bestek.

2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen en tegenstrijdigheden

Tot uiterlijk op de gestelde datum in de tabel in paragraaf 2.3 kunt u vragen stellen over dit aanbestedingsdocument en haar bijlagen en kunt u onduidelijkheden en/of vermeende onjuistheden kenbaar maken.

Het staat de Aanbestedende dienst vrij vragen en opmerkingen die later dan de uiterlijke termijn zijn ontvangen niet in behandeling te nemen.

Alle tijdig ontvangen vragen en antwoorden worden uiterlijk op de gestelde datum in de tabel in paragraaf 2.3 als nota van inlichtingen gepubliceerd. Voor zover de beantwoording van de vragen afwijkend is van de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en haar bijlagen prevaleert de nota van inlichtingen.

Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit Aanbestedingsdocument, met alle bijbehorende bijlagen, is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u deze via de berichtenmodule aan de Aanbestedende dienst kenbaar te maken. Het onderwerp van uw bericht betreft: Melding tegenstrijdigheden/ onvolkomenheden 'Gebouw gebonden netwerk infrastructuur'. Indien naderhand blijkt dat dit Aanbestedingsdocument tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver.

2.6 Indienen Inschrijvingen

De Inschrijving dient digitaal te worden ingediend via TenderNed. Na het verstrijken van de in de tabel in paragraaf 2.3. genoemde termijn is het niet meer mogelijk een inschrijving in te dienen.

Het is uitsluitend toegestaan uw inschrijving digitaal in de daarvoor bestemde kluis in te dienen. Aanbiedingen op een andere wijze (inclusief de berichtenmodule van TenderNed) zijn ingediend worden NIET in behandeling genomen. Ook ontvangt u geen bericht wanneer geconstateerd wordt dat u uw inschrijving niet op de juiste wijze indient.

Door Inschrijving gaat de opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. De Inschrijving dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat alle gevraagde documenten en bijlagen aan de Inschrijving zijn toegevoegd en

rechtsgeldig zijn ondertekend. Als er volgens u nog andere zaken van belang zijn, kunt u deze zaken in een afzonderlijke bijlage toevoegen.

2.7 Opening van de Inschrijvingen

Na de sluitingsdatum opent de Aanbestedende dienst de kluis met de Inschrijvingen, hiervan wordt proces verbaal opgemaakt. Dit proces verbaal wordt digitaal verzonden en is inzichtelijk voor alle inschrijvers. Het is Inschrijver niet toegestaan bij het openen van de kluis aanwezig te zijn.

2.8 Beoordeling

Door de Aanbestedende dienst worden de ontvangen Inschrijvingen beoordeeld. Hierbij wordt het volgende stappenplan gehanteerd:

1. Toetst op compleetheit van de inschrijving;
2. Toets op uitsluitings- en geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4)
3. Beoordeling van de gunningscriteria (hoofdstuk 5)

De inschrijver die na het beoordelen van de gunningscriteria de hoogste score heeft behaald wordt aangemerkt als de meest economisch meest voordelige inschrijving en komt voor gunning in aanmerking.

Gelijke score:

Indien blijkt dat twee of meer Inschrijvingen een gelijke hoogste totaalscore behalen, wordt de rangorde van deze Inschrijvingen bepaald door de Inschrijving met de hoogste score op de kwalitatieve criteria bovenaan te plaatsen. Indien dat nog geen verschil uitmaakt wordt een loting uitgevoerd om de rangorden te bepalen.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor tijdens de beoordeling aanvullende vragen te stellen en kleine omissies te laten herstellen.

2.9 Overeenkomst onder opschortende voorwaarde

Na het beoordelen van de inschrijvingen en het doorlopen van het verificatieproces, wordt er een gunningsbesluit opgesteld, onder de opschortende voorwaarde dat binnen een termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van het gunningsbesluit, door andere belanghebbenden geen rechtsmiddelen tegen deze beslissing worden ingesteld.

De Inschrijver met de meest economisch voordelige inschrijving ontvangen een voornemen tot gunning. Deze brief bevat een korte motivatie hoe uw inschrijving is beoordeeld.

Gelijktijdig worden de afgewezen Inschrijvers geïnformeerd. Zij ontvangen daarover een brief met een korte motivering over de redenen van de afwijzing en de naam van de begunstigde.

Rechtsbescherming

De Aanbestedende dienst hanteert een vervalttermijn van 20 dagen aan het einde van de gunningfase van de Aanbestedingsprocedure. Indien niet tijdig voor ommekomst van deze vervalttermijn, te rekenen vanaf de dag na de datum van verzending van de mededeling van de Aanbestedende dienst ter zake het einde van de gunningfase, een kort geding aanhangig wordt gemaakt, is de desbetreffende deelnemer niet ontvankelijk in zijn vorderingen ter zake van de afgesloten van de Aanbestedingsprocedure.

2.10 Definitieve gunning

Nadat de vervalttermijn van 20 dagen is verlopen en gebleken is dat er geen kort geding aanhangig is gemaakt kan over gegaan worden tot definitieve gunning.

Zolang geen volledige overeenstemming is bereikt en niet een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is geen sprake van enige verbondenheid van de Aanbestedende dienst. In dat geval heeft de Inschrijver op de Aanbestedende dienst geen enkele aanspraak en heeft de Aanbestedende dienst geen enkele verplichting tot vergoeding van schade of kosten hoe dan ook genaamd of ontstaan.

2.11 Voorbehoud

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:

- zonder opgaaf van redenen, niet te gunnen of de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, overeenkomstig de wettelijke bepalingen daaromtrent;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgelegde minimumtermijnen);
- de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, of reeds gemaakte afspraken te annuleren zonder rechtsgevolgen voor de Aanbestedende dienst en zonder dat de Inschrijver recht heeft op vergoeding van schade of kosten hoe ook genaamd of ontstaan, indien blijkt dat door de Inschrijver onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt;
- de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, wanneer blijkt dat de Inschrijver, naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven, te hoge of te lage tarieven heeft aangeboden of anderszins een te hoge of te lage financiële offerte heeft uitgebracht, dan wel een offerte heeft uitgebracht die niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel een offerte heeft uitgebracht met een manipulatief karakter.

2.12 Gestanddoeningstermijn

De ingediende Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van drie (3) maanden na datum van Inschrijving. In geval een afgewezen Inschrijver een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig maakt, zal Aanbestedende dienst geen Gunningsbeslissing nemen en niet tot gunnen overgaan en wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot twee weken na uitspraak in het betreffende kort geding.

2.13 Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming

Het is de Inschrijver toegestaan zich aan te melden als combinatie, via de holding waarvan de Inschrijver deel uitmaakt, of met gebruikmaking van een onderaanneming. Indien de Inschrijver van een van deze mogelijkheden gebruik maakt, dient hij dit duidelijk te benoemen in zijn Inschrijving.

Let op: de Inschrijver kan enkel bij één Inschrijving betrokken zijn als zelfstandig Inschrijver, lid van een combinatie of vanuit een holding.

2.13.1 Combinatie

Bij het indienen van een Inschrijving door een combinatie van partijen, moet ieder lid van de combinatie afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen. Door zich als combinatie aan te melden, verklaart ieder lid afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Iedere combinatie dient een vaste penvoerder te kiezen voor de communicatie met de Aanbestedende dienst en deze kenbaar te maken via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 12).

2.14.2 Concern/Holding

Van een concern of groep in de zin van artikel 2:24b BW mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij - op verzoek van de Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij het verzoek tot deelname onafhankelijk van de andere Inschrijver(s) (die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld. Kan dit niet door

de Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

2.14.3 Onderaanneming

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een onderaanneming, dient dit bekend te worden gemaakt onder aangeving van de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden. De Inschrijver dient door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat de onderaannemer haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan Inschrijver, zodat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

- De Inschrijver geeft in zijn Inschrijving aan welk deel van de opdracht bij gunning door een onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver is volledig aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde opdracht en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.
- Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het geleverde product en de bijbehorende dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. De opdrachtnemer mag niet zonder toestemming van de Aanbestedende dienst van onderaannemer wisselen. Een dergelijke wisseling kan alleen door de Aanbestedende dienst in overweging worden genomen als deze onderaannemer ook de competentie(s) kan inbrengen die verlangd werden bij deze aanbesteding.

2.14 Vergoeding Inschrijving

Eventuele kosten en/of schades, welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan u), zijn voor uw risico.

Aan uw Inschrijving zijn voor de Aanbestedende dienst geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt Inschrijver zijn eigen kosten.

2.15 Klachtenafhandeling

De Aanbestedende dienst heeft een eigen klachtenmeldpunt. Indien een ondernemer een klacht heeft tegen (een onderdeel van) deze Aanbestedingsprocedure dient hij deze klacht eerst voor te leggen aan de Aanbestedende dienst, zodat deze de mogelijkheid heeft deze klacht weg te nemen. Klachten kunnen ingediend worden via inkoop@gorinchem.nl. U bericht heeft het volgende onderwerp. Klacht t.b.v. aanbesteding 'Gebouw gebonden Netwerk Infrastructuur'.

Uw klacht wordt behandeld door medewerkers die niet inhoudelijk betrokken zijn bij deze aanbesteding. Indien nodig wordt extern expertise gevraagd en kunnen aanvullende vragen aan u gesteld worden. De aanbestedende dienst streeft ernaar om binnen 1 week een inhoudelijk reactie te geven op uw klacht.

Mocht na behandeling, naar uw mening, de klacht niet zijn weggenomen dan wijzen wij u op "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie:

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf> en dan specifiek Deel 2, punt 6.

Voor de volledigheid vermeldt de Aanbestedende dienst de onderstaande punten:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure.
- Een door de Commissie Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier gevolg aan moet worden gegeven.
- Het staat belanghebbende/indiener van de klacht vrij een gerechtelijke procedure aan te spannen.

3 Programma van eisen

Dit hoofdstuk omschrijft de levering, zoals gevraagd in deze aanbesteding. Naast de beschreven levering en de opgenomen eisen geldt dat de opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken levering en werkzaamheden van toepassing zijn.

Nr.	Netwerk ontwerpprincipes
1.1	Het netwerk dient, waar mogelijk, eenvoudig van opzet te zijn. De opzet is gedegen maar tegelijk niet 'overdone', dit uitgaande van de verwachte hoeveelheid verkeer. Ter indicatie: het verkeer vanaf ons netwerk naar internet bedroeg in december 2020: 4,7Tb
1.2	Het draadloze netwerk is (minimaal) gelijkwaardig aan het bekabelde netwerk. Hiermee worden alle facetten bedoeld: snelheid, veiligheid, beschikbaarheid en bereikbaarheid.
1.3	Het netwerk moet ondersteuning bieden voor verschillende beveiligingszones (waarbij communicatie tussen de zones altijd via een firewall verloopt) en netwerksegmenten (open communicatie tussen de segmenten, maar onderscheid in functies).
1.4	Toegang tot het netwerk moet gereguleerd en gecontroleerd worden.
1.5	Primair dient gebruikersauthenticatie ingezet te worden voor toegang tot het netwerk. Waar dit niet mogelijk is zal authenticatie op systeemniveau worden toegepast (bv. Machine certificates of MAC address). Uitzondering hierop zijn gebruikers en systemen die "gast toegang" verkrijgen. Impliciet wordt hiermee aangegeven dat een NAC oplossing benodigd is. Alle poorten zullen moeten worden geconfigureerd in het project. De endpoints zelf moeten door de gemeente geschikt gemaakt worden voor NAC. Afstemming met de netwerkconfiguratie moeten in het transitieplan verder worden vormgegeven. Als gemeente dragen we zorg voor de CA en de uitrol van certificaten. Enkel het netwerk ondersteunende deel moet verzorgd worden door de inschrijver (we bedoelen hiermee het verzorgen van het authenticatiedeel op het netwerk).
1.6	Gebruikers en systemen dienen afhankelijk van hun rol aan verschillende netwerkzones en/of segmenten toegewezen te worden: • Systemen van Opdrachtgever die voldoen aan het geldende beveiligingsbeleid en krijgen open toegang tot het interne netwerk. • Systemen van Opdrachtgever die geacht worden te voldoen aan het geldende beveiligingsbeleid, maar dat op het moment van verbinden niet zijn, krijgen beperkte toegang tot het netwerk, met als doel de mogelijkheid voor het verkrijgen van aanpassingen waardoor het systeem kan voldoen aan de beveiligingseisen. • Systemen die niet behoren tot de Opdrachtgever, maar wel aan werknemers hiervan of overige overheidsinstellingen, moeten op eenvoudige wijze toegang kunnen verkrijgen tot een afgeschermd deel van het netwerk, dat toegang verschaft tot het Internet. • Systemen van gasten dienen middels een open draadloos netwerk, maar pas na akkoord van de gebruiksvoorwaarden, toegang te verkrijgen tot een afgeschermd deel van het netwerk, dat toegang verschaft tot het Internet. Bandbreedtelimitatie moet mogelijk zijn op dit segment. • Systemen die gericht zijn op het aanbieden van diensten richting het Internet, dienen in een afgeschermd deel van het netwerk geplaatst te worden. • Systemen van en koppelingen naar overheidsdiensten (bv GGI, zie bijlage 8) dienen in een afgeschermd deel van het netwerk geplaatst te worden. Voor uw info: een inrichting met genoemde rollen is nu in de vorm van VLAN's of securityzones nog NIET aanwezig op de infrastructuur.

Nr.	Functionele vereisten
2.1	Alle netwerkcomponenten en diensten dienen te voldoen aan de normen en regelgevingen die toepasbaar zijn op een overheidsinstelling. Hieronder vallen o.a. maar niet uitsluitend onderstaande: • Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO); • Gemeenschappelijke Gemeentelijke Infrastructuur (GGI); • Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA); • Basisregistratie Personen (BRP); • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Suwinet; • Archiefwet.
2.2	Systemen verkrijgen pas toegang tot het netwerk na authenticatie. Dit kan gebaseerd zijn op gebruiker- of systeemniveau.
2.3	Er moet onderscheid gemaakt kunnen worden tussen de diverse gebruikers (primair) en systemen (secundair) die verbinding maken met het interne netwerk. Vervolgens moet op basis van de identificatie de gebruiker of het systeem toewijzing aan een netwerkdeel plaatsvinden.
2.4	Microsoft Intune wordt gebruikt voor het beheer van systemen. Volledige toegang tot het netwerk mag enkel verkregen worden indien het systeem compliant is met Intune. Tevens dient de gebruiker een succesvolle authenticatie te ondergaan tegen de interne Active Directory
2.5	Indien een systeem niet compliant is met Intune dient het systeem de mogelijkheid te krijgen tot "remediation" om zodoende (weer) compliant te worden.
2.6	Ongeacht de locatie waar een gebruiker of een systeem zich bevindt, dient de werking van het netwerk uniform te zijn, tenzij de afwijking rechtstreeks wordt veroorzaakt door beperkingen in verbindingen <u>tussen</u> gebouwen.
2.7	Opdrachtgever dient te allen tijde volledig inzicht te kunnen verkrijgen in de status van het netwerk, bijvoorbeeld door het hebben van directe toegang tot een monitoringsservice.
2.8	Eenvoudige (ad-hoc) aanpassingen aan het netwerk dienen door Opdrachtgever zelf verricht te kunnen worden. Hieronder vallen onder ander maar niet uitsluitend: • Het verkrijgen van inzicht in actuele status van het netwerk; • De mogelijkheid tot het ad-hoc kunnen wijzigen van eenvoudige zaken aan netwerkpoorten (bijv. patchwijziging, VLAN toewijzingen, Speed/Duplex veranderingen). • Hosts opvoeren • Plaatsen /verplaatsen van apparatuur met een bekabelde aansluiting. • Overige zaken in overleg
2.9	Overheidsinstellingen kunnen beschikken over de Govroam dienst. Het netwerk moet geschikt zijn om als "Service Provider" voor de Govroam dienst te functioneren, waarbij medewerkers van overheidsinstellingen na authenticatie toegang krijgen tot een bepaalde zone of segment. (zie ook bijlage 9)
2.10	Het netwerk dient ondersteuning te bieden voor authenticatie door interne en externe authenticatie services (RADIUS, SAML2.0 & LDAPS).
2.11	Het netwerk dient te voorzien in het verbinden van alle hedendaagse apparaten, zowel zeer recente als oudere apparaten (<10 jaar). Voorbeeld ouder apparaat: mogelijk één of meer pinautomaten. Verbindingen op basis 10Mbit/s mag u daarbij uitsluiten.
2.12	Het netwerk dient ondersteuning te leveren voor alle hedendaagse netwerkprotocollen (concreet: IPv4 en IPv6).
2.13	Sinds 1 januari 2020 is vanuit overheidsregelgeving de verplichting om een SIEM/SOC ingeregeld te hebben. De gemeente voldoet overigens nog niet aan deze verplichting. De

	netwerkcomponenten dienen informatie te kunnen aanleveren aan de SIEM oplossing. De Gemeente moet vrij zijn in de keuze voor de SIEM oplossing.
2.14	Het netwerk moet voor analyse van het netwerkverkeer, middels "Port Mirroring" een kopie van netwerkpakketten naar specifieke switchpoorten kunnen sturen.
2.15	Het draadloze netwerk dient ervoor te zorgen dat gebruikers zich door een gebouw kunnen verplaatsen zonder significante interrupties van het netwerk.
2.16	Het draadloze netwerk moet zo ingericht zijn dat grotere groepen mensen in vergaderzalen gefaciliteerd kunnen worden zonder dat ze merkbaar hinder van elkaar ondervinden.
2.17	Er dient op enigerlei wijze een backup gemaakt te worden van relevante systeeminstellingen (zoals config bestanden) zodra er wezenlijke veranderingen worden doorgevoerd.

Nr.	Technische vereisten
3.1	Het LAN en DC-LAN dienen 10Gbps Ethernet verbindingen te ondersteunen voor koppelingen tussen netwerkcomponenten onderling en verbindingen naar servers. Ter info enige gegevens over het aantal aansluitingen en op welk koppelvlak: 8x voor servers, 2x voor backup, 2x voor oracle en zo zijn er nog een aantal (per datacenter) daarnaast zitten er ook een aantal (dark)fiber modules in de switch. Onze huidige corestack is volledig 10gbit, dit willen we graag zo houden. We maken gebruik van DAC, sfp zijn dus niet nodig voor de 10gbit, spf wordt alleen gebruikt voor de fibers.
3.2	Het draadloze netwerk moet de 802.11ax standaard (ook bekend als "WiFi 6") ondersteunen met multi-Gigabit verbindingssnelheden. De verbinding tussen de switches en de wireless access points dienen geen doorvoerblokkade te vormen. Ondersteuning van 802.3bz voor multi-Gigabit Ethernet verbindingen is dan ook benodigd. Gebruik van de 6Ghz band is geen vereiste. Het kan echter wel beschouwd worden als een sterk pluspunt. Wij achten de multigig standaard 5G/10G wenselijk.
3.3	Wij zien dat de WiFi omgeving steeds belangrijker wordt. We willen daarom een WiFi omgeving aan schaffen die WiFi 6 gecertificeerd is. Daarmee hebben we (meer) zekerheid dat er nu en in de toekomst een sterk WiFi signaal is en voldoende bandbreedte. Dit is bijvoorbeeld van belang bij oplossingen die gebruik maken van voice over WiFi zoals Microsoft Teams. De aangeboden oplossing/merken dienen onderdeel te zijn van de WiFi Alliance (https://www.wi-fi.org/)
3.4	Een behoorlijk aantal Access Points bevinden zich in publieke ruimte. Wij verwachten een oplossing die er netjes en professioneel uitziet. Bestaande plafondplaten met daar in nu een Access Point die u niet kunt hergebruiken, worden door ons vervangen.
3.5	Apparaten (bijv. thin-clients en werkstations) vereisen de ondersteuning van 1 Gbps Ethernet verbindingen.
3.6	Enkele oudere apparaten (bijv. pin-terminals) vereisen de ondersteuning van 100 Mbps Ethernet verbindingen.
3.7	Diverse apparaten (VoIP telefoons en wireless access points) vereisen de toevoer van stroom via de netwerkinfrastructuur. Het gebruik van de meest recente standaard PoE+ is benodigd om alle bekende apparaten van deze functie te voorzien.
3.8	Toegang tot het netwerk dient gereguleerd te worden. Om systemen als een identiteit te kunnen behandelen, is de ondersteuning van 802.1x vereist.
3.9	Wifi standaarden: • IEEE 802.11ax • IEEE 802.11ac • IEEE 802.11n • IEEE 802.11g

	• IEEE 802.11b • IEEE 802.11a
3.10	IPv4 is het huidige gebruikte protocol voor communicatie tussen de systemen op het netwerk.
3.11	Ondersteuning voor IPv6 is een verplichting voor overheidsnetwerken vanaf eind 2021
3.12	Om netwerktoegang te faciliteren voor overige overheidsambtenaren, ondersteuning van het RADIUS protocol is benodigd voor communicatie met centrale externe authenticatie services. Draadloos netwerken gaat een belangrijk onderdeel vormen, voor zowel medewerkers als gasten.
3.13	Apparatuur die niet in het datacenter wordt geplaatst, dient geen actieve omgevingskoeling (airconditioning) nodig te hebben voor juiste werking en behoudt van garantie. Wij hebben de temperatuur gemeten in de warmste ruimte. U mag er van uitgaan dat de temperatuur in alle ruimten (dus ook in deze warmste) NU met huidige apparatuur altijd onder de 28 graden blijft.
3.14	Optioneel vragen we om (de prijs voor) één UPS. Hiervoor gelden als specificatie: – Vermogen: 3000 VA – Autonomietijd: 4 minuten Voor de goede orde: de MER en SERs van het Stadhuis zijn aangesloten op de noodstroomvoorziening van het gebouw (diesel aggregaat).
3.15	Optioneel vragen we om (de prijs voor) één 19" kast. Hiervoor gelden als specificatie: – Maat: 42U – Afsluitbare deur – Twee zijkanalen en kabelgeleiders

Nr.	Beheer																		
4.1	Aanbieder ziet het komen tot en uitvoeren van gedegen beheer van de netwerkinfrastructuur als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van hemzelf en gemeente. Aanbieder is daarbij de deskundige en coachende partij. Gemeente acteert vooral als de uitvoerende partij voor eenvoudigere dan wel minder risicovolle handelingen.																		
4.2	Aanbieder is in staat om te kunnen zorgen voor structurele monitoring op technische verstoringen en beveiligingsrisico's en -incidenten.																		
4.3	Deze monitoring kent snelle opvolging indien daar aanleiding toe is, conform een incidentclassificering.																		
4.4	Bij het melden of constateren van een storing bepaalt de Opdrachtgever wat de prioriteit is. Hiervoor gelden de volgende prioriteitcodes/incidentclassificering: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Prioriteitscode</th><th>Max uitvaltijd (= oplostijd)</th></tr><tr><td>Zeer hoog (Bedrijf, locatie of kritisch bedrijfsproces staat stil, oplossen of afhandelen is zeer urgent)</td><td>1</td><td>1 uur op jaarbasis in totaal</td></tr><tr><td>Hoog (Groep of afdeling kan niet werken, z.s.m. oplossen of afhandelen)</td><td>2</td><td>4,5 uur op jaarbasis in totaal</td></tr><tr><td>Normaal (Eindgebruiker kan niet werken, standaard prioriteit)</td><td>3</td><td>4 uur per gebeurtenis</td></tr><tr><td>Laag (Geen prioriteit)</td><td>4</td><td>Zo snel mogelijk</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Prioriteit	Prioriteitscode	Max uitvaltijd (= oplostijd)	Zeer hoog (Bedrijf, locatie of kritisch bedrijfsproces staat stil, oplossen of afhandelen is zeer urgent)	1	1 uur op jaarbasis in totaal	Hoog (Groep of afdeling kan niet werken, z.s.m. oplossen of afhandelen)	2	4,5 uur op jaarbasis in totaal	Normaal (Eindgebruiker kan niet werken, standaard prioriteit)	3	4 uur per gebeurtenis	Laag (Geen prioriteit)	4	Zo snel mogelijk			
Prioriteit	Prioriteitscode	Max uitvaltijd (= oplostijd)																	
Zeer hoog (Bedrijf, locatie of kritisch bedrijfsproces staat stil, oplossen of afhandelen is zeer urgent)	1	1 uur op jaarbasis in totaal																	
Hoog (Groep of afdeling kan niet werken, z.s.m. oplossen of afhandelen)	2	4,5 uur op jaarbasis in totaal																	
Normaal (Eindgebruiker kan niet werken, standaard prioriteit)	3	4 uur per gebeurtenis																	
Laag (Geen prioriteit)	4	Zo snel mogelijk																	
4.5	Wij verwachten van u adequate reactietijden van uw serviceafdeling, waarbij na het bekend worden van een incident (via een melding van de gemeente en/of uw eigen monitoring) recht wordt gedaan aan het oplossen van incidenten binnen de eerder genoemde maximale																		

	uitvaltijden.
4.6	Aanbieder zorgt tenminste 2x per jaar voor een healthcheck, met daarbij een duidelijk plan voor opvolging, waarbij geldt: ons zo veel mogelijk zelf laten doen. Bij healthchecks wordt onder andere aandacht besteed aan updates, upgrades, patches en fixes, maar ook het (nog beter) voorkomen van beveiligingsrisico's, de snelheid en/of latency van het netwerk (of delen ervan), etc.
4.7	Als er tijds de health checks bepaalde acute problemen geconstateerd worden, worden deze tijdens de health check opgelost (acuut is: de aard van het geconstateerde is zo ernstig dat onmiddellijk ingrijpen noodzakelijk is om erger te voorkomen. Indien mogelijk is er nog wel eerst ruggespraak met de gemeente).
4.8	Voor de minder acute problemen wordt de gemeente voor de eerste lijns problemen ingezet, en de aanbieder op afspraak voor de tweede lijns problemen. Aanbieder en gemeente spreken hiervoor een werkzaamheden-/escalatiematrix af.
4.9	Aanbieder en gemeente spreken een methode af hoe ze samen bijhouden dat aan alle geconstateerde punten ook daadwerkelijk opvolging wordt gegeven.
4.10	Bij het uitkomen / bekend worden van kritieke fixes wordt vanzelfsprekend niet afgewacht tot de eerstvolgende healthcheck, maar wordt adequaat actie ondernomen. Hierbij is het deskundige oordeel van aanbieder leidend.
4.11	Eenvoudige beheer acties (kunnen) worden uitgevoerd door de gemeente zelf. Zie ook punt 2.8 voor een nadere specificatie.
4.12	Aanbieder verzorgt naast de monitoringservice, primair: a) Tweede- en derdelijn Support: omvattende het goed werkend en ingericht houden van de installed base, het oplossen van systeemdefecten, het leveren en installeren van vervangende onderdelen, het behandelen van inhoudelijke vragen b) Hulp bij eerstelijns activiteiten die de Opdrachtgever gebruikelijk zelf uitvoert, indien de Opdrachtgever hier specifiek om vraagt. c) Het meedenken met Opdrachtgever over verbeterpunten bv qua inrichting, segmentering, en het voorkomen van structurele problemen;
4.13	Tenzij anders in de SLA vastgelegd, worden de volgende eisen gesteld aan uw serviceorganisatie: • U heeft tijdens kantooruren een Nederlandstalige helpdesk; • Verwachte servicetijden zijn "extended office hours", dat is: werkdagen 7.00 tot 19.00 uur; • U heeft een adequate serviceorganisatie die ingericht is om de gemeente Gorinchem op een adequate wijze te kunnen bieden; • Mogelijkheid om storingen 24 uur, zeven dagen per week te melden en (te laten) oplossen; • Bij calamiteiten kunt u, indien nodig, extra middelen en mankracht inzetten voor het verhelpen van de calamiteit; • Op verzoek van de gemeente Gorinchem wordt ook in het weekend onderhoud/service verleend (zie ook tabblad opties van het inschrijfformulier) • Opdrachtgever heeft bij telefonisch contact, tijdens kantoortijden binnen drie (3) minuten de juiste persoon aan de lijn, dat wil zeggen: een medewerker van Opdrachtnemer met inhoudelijke kennis van zaken die Opdrachtgever verder kan helpen (KPI). In de overige 'extended hours' geldt als waarde zes (6) minuten. Kantooruren zijn werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd erkende zon- en feestdagen. Met 'extended office hours' bedoelen we werkdagen van 7.00 uur tot 19.00 uur.
4.14	De SLA afspraken worden na gunning in overleg nader vastgesteld waarbij de prestatie indicatoren minimaal overeenkomen met hetgeen in dit aanbestedingsdocument en bijlagen is

	vastgelegd.
4.15	De SLA kan gedurende de looptijd van een raamovereenkomst alleen in wederzijds overleg aangepast worden. Voordat daartoe wordt overgegaan zal altijd eerst worden gekeken of een verandering in een DAP (dossier Afspraken en Procedures) voldoende soelaas biedt. Ieder redelijk verzoek op dat niveau wordt door u ingewilligd.
4.16	Essentiële apparatuur kan binnen 1 uur beschikbaar zijn op locatie (bv coresswitches, klasse 1 issue), waarna met de vervanging kan worden gestart Klasse 2: 1 uur kantoortijd, 4 uur daarbuiten Overige apparatuur: binnen 24 uur
4.17	Opdrachtnemer heeft een voldoende grote 'spare' voorraad en is daardoor in staat om, ingeval van problemen met de Netwerkkomponenten, snel defecte componenten te vervangen. Voor essentiële systemen is de voorkeur om reserveapparatuur (consignatie voorraad) op locatie te hebben.
4.18	In geval van calamiteiten zal Opdrachtnemer zorgen dat binnen de afgesproken afhandeltijd vervangende componenten op locatie van Opdrachtgever aanwezig zijn en dat Opdrachtgever daarbij ondersteuning krijgt van een gecertificeerde engineer (tenzij beide partijen het er over eens zijn dat de ondersteuning niet noodzakelijk is).
4.19	Personeel van Opdrachtgever kan gebruikt worden voor hand- en spandiensten om de hersteltijden te minimaliseren (ook buiten kantoortijden). Hierover dienen van te voren wel een aantal relevante afspraken te zijn gemaakt, bv over procedure, aard van de mogelijke activiteiten, ed.
4.20	Proactief updaten van netwerksystemen is vereist. De software moet wel een bewezen staat van dienst hebben. Experimentele of zeer recente software is niet gewenst.
4.21	Updates die een verstoring van de service tot gevolg hebben, moeten in overleg gepland worden en zoveel mogelijk buiten kantoortijden worden uitgevoerd.
4.22	Opdrachtnemer garandeert dat het personeel dat ingeschakeld wordt, voldoende gecertificeerd dan wel gekwalificeerd is om te verrichten werkzaamheden uit te voeren.
4.23	Opdrachtnemer garandeert dat hij te allen tijde voldoende personeel beschikbaar heeft, dat beschikt over de voor de werkzaamheden uit hoofde van deze Raamovereenkomst benodigde kennis en ervaring. De kennis heeft daarbij betrekking op niet alleen systeem- en/of apparatuurkennis, maar ook op voor Gorinchem specifieke inrichtingskenmerken.
4.24	Opdrachtnemer is ten alle tijden in staat om zelfstandig 24/7 onsite dienstverlening te bieden. Onsite wil zeggen dat Opdrachtnemer de werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever uitvoert. Opdrachtgever is daarbij vanzelfsprekend wel verantwoordelijk dat betrokken mensen ook daadwerkelijk toegang kunnen krijgen tot het betreffende pand / locatie en de in dit kader relevante apparatuur.
4.25	Indien Opdrachtnemer van mening is dat de storing buiten het aangeboden support valt, dient hij hiervan onverwijld melding te maken. Beide partijen spannen zich op dat moment in om wel zo snel mogelijk een werkbare oplossing te vinden. Indien daaraan kosten zijn verboden dient de Gemeente hiervoor eerst goedkeuring te verlenen voordat tot uitvoering over wordt gegaan.
4.26	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende kennisoverdracht naar opdrachtgever opdat deze in staat mag worden geacht eerder genoemde basishandelingen (eerste lijn) zelfstandig uit te voeren.
4.27	Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking bij afloop van de overeenkomst in onder andere de overdracht van gegevens.
4.28	Opdrachtnemer zorgt voor een maandelijkse rapportage over netwerkgebruik, - performance, -verstoringen.

4.29	Opdrachtnemer zorgt eens per half jaar voor een rapport over de behaalde KPI's.
------	---

Nr.	Componenten
5.1	De inschrijver verklaart dat de door hem aan te bieden apparatuur geen inbreuk maakt op rechten van derden. Indien dit onverhoopt wel het geval zou blijken te zijn, dan vrijwaart de inschrijver de gemeente Gorinchem van de consequenties daarvan.
5.2	U garandeert dat de minimale technische levensduur van de aangeboden apparatuur minimaal zes jaar bedraagt.
5.3	U garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur gedurende de technische levensduur leverbaar zijn.
5.4	Opdrachtnemer neemt geleverde producten retour, indien bij ingebruikname blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de apparatuur. In dat geval levert Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen nieuwe producten, zonder extra kosten.
5.5	De te leveren producten zijn nieuw en niet refurbished, tenzij anders overeengekomen.
5.6	Opdrachtnemer geeft de garantie welke door de producent wordt afgegeven op de levering van componenten en de daaraan gerelateerde dienstverlening onverminderd door aan de gemeente Gorinchem. Deze garantie bedraagt tenminste drie jaar vanaf het moment van aflevering.
5.7	Opdrachtnemer garandeert dat garantie onverminderd van kracht blijft in geval van het vervangen van apparatuur of onderdelen ervan, onder het bij u afgenomen onderhoud.
5.8	Indien de apparatuur binnen de garantieperiode niet meer gerepareerd kan worden, zorgt u binnen vijf werkdagen, of anders met de gemeente overeengekomen, voor het werkend opleveren van een vervangend apparaat. Ter voorkoming van misverstanden: dit punt laat onverlet dat u dient te voldoen aan afgesproken servicenormen voor de werking van de gehele infra .
5.9	Voor geleverde programmatuur en systeeminrichting geldt een garantieperiode van minimaal één jaar na datum acceptatie.
5.10	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afhandeling van garantieclaims en reparaties op de afgenomen producten
5.11	Opdrachtnemer zorgt dat alle apparatuur die wordt ingezet bij het in gebruik nemen van de nieuwe infrastructuur, op één en hetzelfde moment in support wordt genomen.
5.12	Opdrachtgever wil slechts gebruik maken van A-Merk componenten (Gartner Leaders en/of Visionairs). Een A-merk is een merk welke een hoge naamsbekendheid, een goede reputatie heeft en toonaangevend in de Nederlandse markt is qua kwaliteit. Een A-merk straalt kwaliteit, status en zekerheid uit en heeft daardoor een hoge toegevoegde waarde. Voorbeelden van A-merken voor deze aanbesteding zijn o.a. HP, Cisco, Fortinet . Deze lijst van merknamen is niet volledig en/of uitputtend. Aanbestedende dienst hanteert de definitie A-merk vooral om duidelijk inferieure kwaliteit te kunnen afwijzen.

Nr.	Ontwerp
6.1	Het complete netwerk dient samengesteld te worden op basis van de meest recente technologieën, protocollen en technieken.
6.2	U levert alle relevante documenten met betrekking tot het ontwerp eerst in conceptvorm aan de gemeente Gorinchem zodat de documenten voorzien kunnen worden van feedback en inbreng van de gemeente Gorinchem.
6.3	Voor de start realisatie dient het ontwerp door de gemeente Gorinchem te worden goedgekeurd.
6.4	U levert de As Built documentatie van de vernieuwingen, uitbreidingen en vervangingen binnen vier weken na oplevering digitaal aan in het door de gemeente Gorinchem gewenste

	format.
6.5	De gemeente Gorinchem wordt eigenaar van alle door u opgeleverde documentatie met betrekking tot de vernieuwingen, uitbreidingen en vervangingen.
6.6	Na het opleveren van de functionaliteit geeft u een kennissessie(s) aan de medewerkers van de gemeente Gorinchem over de opgeleverde producten en/of configuratie.
6.7	U treft een voorziening waardoor medewerkers van de gemeente Gorinchem gedurende de operationele periode (4 tot 6 jaar) in staat worden gesteld op de hoogte te blijven van relevante actuele ontwikkelingen op netwerkgebied.
6.8	Alle door u gebruikte switches bieden POE+, met uitzondering van de apparaten op de locaties Dataplace en CAB. Bij deze twee locaties is het bieden van Power over Ethernet niet relevant.
6.9	Alle in uw aanbieding opgenomen WIFI access points zijn 4x4.
6.10	Alle externe locaties dienen ook te beschikken over WIFI, met uitzondering van de locaties Dataplace en CAB.
6.11	Alle patchbekabeling in de patchkasten dient te worden vervangen, overige bekabeling wordt indien mogelijk hergebruikt.
6.12	Firewall voorzieningen mogen optioneel in de aanbieding worden meegenomen. Wij verplichten ons daarmee echter op geen enkele manier tot afname (wens).
6.13	Netwerk van Gemeente is op dit moment /16 netwerk. De netwerksegmentatie (nieuw ip plan) willen wij graag meenemen in dit project. Gemeente laat aan aanbieder over op welk moment hier naar wordt over gegaan (of dit meteen in de initiële vervanging meegenomen kan worden). Prijs technisch is het hoe dan ook in de aanbieding vervat.

Nr.	Implementatie(plan)
7.1.	Leverancier is verantwoordelijk voor het aanbieden en daarna volgen van een gedegen implementatieplan. Tot dit plan behoren OOK onderdelen zoals het aanbieden van een testplan, het documenteren van de inrichting, het zorgen voor opleiding/scholing medewerkers gemeente Gorinchem, etc
7.2	In het plan dient u duidelijk aan te geven bij welke activiteiten u er van uit gaat dat ze door de gemeente Gorinchem zullen worden uitgevoerd (u daardoor dus niet doet). Daarnaast kunt u aangeven welke activiteiten eventueel (dus optioneel) ook door de gemeente kunnen worden uitgevoerd. Bij mogelijke activiteiten die de gemeente zou kunnen uitvoeren, kunt u denken aan: • Het begeleiden van praktische zaken (bijvoorbeeld toegang gebouwen) • Omnummeren huidig serverpark • Het vaststellen van acceptatiecriteria voor het nieuwe netwerk (in overleg) • Gemeente helpt mee met uitvoeren zaken zoals applicatieve tests tijdens migratie(s)
7.3	Vanwege de dynamische en virtuele eigenschappen van het netwerk lijkt een kleurgecodeerd patchoverzicht weinig waarde te hebben. Indien inschrijver een andere mening heeft of zich hiermee wenst te onderscheiden, staat het inschrijver vrij om dit aan te bieden.

Nr.	Duurzaamheid
8.1	In verband met voorkoming van schade aan personen, goederen en het milieu dient de opdrachtnemer onder andere zodanige maatregelen te treffen dat het omgaan met, de uitgifte en inname en het verwerken van milieubelastende stoffen centraal geschiedt, en wel zo dat dergelijke producten op geen enkele wijze in de bodem of het grondwater terecht kunnen komen.
8.2	Voor het milieu schadelijke afvalstoffen (chemisch afval) dienen in gesloten containers te worden verzameld.

8.3	Inschrijver dient, op verzoek van Opdrachtgever, het verpakkingsmateriaal van geleverde systemen zonder extra kosten terug te nemen en op een milieuvriendelijke manier te verwerken.
8.4	De verpakkingen zijn CFK-vrij.
8.5	De behuizing van de apparatuur bevat geen broomhoudende brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.
8.6	Apparatuur die onverhoopt als kapot of niet meer bruikbaar wordt afgevoerd (ook wel aangeduid als E-waste), wordt ter verwerking aangeboden aan een gecertificeerd afvalverwerker (WEEELABEX).

Nr.	Overig
9.1	Na gunning van de overeenkomst zal er een verwerkersovereenkomst gesloten worden tussen opdrachtgever en aanbieder.
9.2	Aanbieder en gemeente sluiten een SLA met elkaar af.
9.3	Aanbieder en gemeente sluiten een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) met elkaar af.
9.4	Aanbieder en gemeente maken duidelijke financiële afspraken. Daarbij zijn kosten op basis van nacalculatie alleen toegestaan indien daarvoor / daarover afspraken zijn gemaakt.
9.5	De overeengekomen tarieven kunnen slechts éénmaal per jaar, worden gewijzigd met een percentage gelijk aan het percentage van de jaarlijkse stijging van het indexcijfer voor zakelijke dienstverlening zoals gepubliceerd door het CBS.

4 Eisen ten aanzien van de Inschrijver

(Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)

4.1 Inleiding

De Inschrijvingen worden eerst getoetst op de Uitsluitingsgronden, en vervolgens op de Geschiktheidseisen, tenslotte op de Inschrijvingsvereisten en het Programma van eisen. Alle hier genoemde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen hebben een 'uitsluitend karakter'. Het niet voldoen hieraan betekent dat de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst werkt met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Deze is als digitale bijlage toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten. De rechtsgeldig ondertekende verklaring vormt een onderdeel van de Inschrijving en dient u toe te voegen aan uw Inschrijving.

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de Inschrijver aan of hij in de omstandigheden verkeert waarop de verklaring gericht is. De volgende onderdelen dienen ingevuld te zijn door de Inschrijver:

- Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer;
- Deel III: Uitsluitingsgronden;
- Deel IV: Selectiecriteria;
- Deel VI: Slotopmerkingen.

Onder deel III A en B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook indien één van de leden van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan of iemand die daarin verantwoordings-, beslissings-, of controlebevoegdheden heeft, onherroepelijk is veroordeeld wegens een van hierna genoemde Uitsluitingsgronden.

Onder deel III C en D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn door de Aanbestedende dienst de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen die bij een aanbesteding van toepassing kunnen zijn.

De Aanbestedende dienst wijst er uitdrukkelijk op dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij de Inschrijving meegestuurd dient te worden. Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving.

4.3 Geschiktheidseisen

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de opdracht te verrichten. De uitwerking van de Geschiktheidseisen is in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk vermeld.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Verzekering

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdrachten onder de Overeenkomst en dat hij zich gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Onder 'adequaat' verstaat de Aanbestedende dienst dat de Inschrijver met oog op aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voldoende verzekerd is tegen wettelijke aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de opdracht. De verzekerde som moet daarom per gebeurtenis tenminste €1.250.000,- bedragen.

4.3.2 Technische bekwaamheid

Kerncompetenties

De Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties. Daarvoor zal de Inschrijver een opgave doen van het meest relevante referentieproject waarvan de einddatum ligt in de periode van drie jaar voorafgaande aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. De Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van één referentieopdracht per genoemde kerncompetentie. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Kerncompetentie:

- 1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het ontwerpen, leveren en implementeren van netwerkcomponenten en het beheren van de infrastructuur van een qua complexiteit vergelijkbare oplossing zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. Een en ander op basis van de aangeboden A-merk apparatuur.*
- 2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met een vergelijkbare opdracht bij overheidsinstanties.*

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en de Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

De Inschrijver gebruikt voor het indienen van zijn referentieprojecten het invulformulier referenties (bijlage 10).

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het handelsregister

De Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Het uittreksel mag op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder zijn dan 6 maanden. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

De motivatie voor het direct bij de Inschrijving opvragen van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister is dat de Aanbestedende dienst bij de Inschrijving zekerheid wil hebben over de rechtsgeldigheid van de Inschrijving.

4.3.4 Kwaliteitsmanagement

Inschrijver dient te beschikken over een geldig kwaliteitszorgsysteem dat ten minste voldoet aan de Europese normen ISO 9001:2015 of gelijkwaardig met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet. Onder voorwaarden volstaat Certificering vanuit leverancier. Maar certificering van u zelf beschouwen we als een belangrijke pré. Daarbij: als u niet beschikt over het certificaat: hoe

biedt u ons wel voldoende waarborgen op het domein waarover het certificaat handelt? U dient dit dan te beschrijven.

Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende dienst het bezit en geldigheid van het certificaat of gelijkwaardig aan te tonen. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de gelijkwaardigheid te toetsen.

4.3.5 Informatiebeveiliging

Inschrijver dient te beschikken over een geldig informatiebeveiligingsmanagementsysteem dat ten minste voldoet aan de Europese normen ISO 27001:2005 of gelijkwaardig met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet. Onder voorwaarden volstaat Certificering vanuit leverancier. Maar certificering van u zelf beschouwen we als een belangrijke pré. Daarbij: als u niet beschikt over het certificaat: hoe biedt u ons wel voldoende waarborgen op het domein waarover het certificaat handelt? U dient dit dan te beschrijven.

Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende dienst het bezit en geldigheid van het certificaat of gelijkwaardig aan te tonen. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de gelijkwaardigheid te toetsen.

4.4 Bewijsstukken ná gunning

De Aanbestedende dienst kan de Inschrijver op een later moment verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt gesteld, worden de (betreffende) Inschrijvers uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. De Inschrijver is gehouden gevraagde bewijsstukken binnen 7 kalenderdagen na een dergelijk verzoek te overleggen.

Hieronder zijn de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen die door de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend dient te worden overlegd, kort samengevat weergegeven:

Bewijsstuk	Op moment van Inschrijving
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan 2 jaar
Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden
Polis aansprakelijkheidsverzekering i.v.m. hoogte van de dekking	Niet ouder dan 12 maanden
Kwaliteitsmanagement	Niet ouder dan twee jaar
Informatiebeveiliging	Niet ouder dan twee jaar

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

De gunning van de Overeenkomst wordt bepaald op basis van het gunningscriterium Economisch meest voordelige inschrijving: beste prijs kwaliteitverhouding. In dit hoofdstuk wordt nader in gegaan op de (sub)gunningscriteria, de onderlinge wegingsfactoren en wat van u bij inschrijving wordt verwacht.

5.2 De Gunningscriteria

De gemeente hecht waarde aan de aangeboden kwaliteit van de inschrijver. We beoordelen daarbij vijf criteria:

- a) Globaal ontwerp
- b) Implementatieplan
- c) Beheer
- d) Kansen
- e) Inzichtelijke prijsspecificatie

Tegelijk is prijs ook van groot belang, zij het niet onder alle omstandigheden in dezelfde mate.

Met de vijf criteria tezamen kunt u maximaal 1000 punten scoren. Voor een deel wordt het puntenaantal bepaald door de kwaliteit van de beantwoording, voor een deel door de prijs van het onderdeel. De verdeling van het maximaal te behalen puntenaantal is daarbij als volgt:

Gunningcriterium	Score	Kwaliteit	Prijs
Q1. Globaal ontwerp	300	60% (max.180ptn)	40% (max. 120ptn)
Q2. Implementatieplan	300	40% (max.120ptn)	60% (max.180ptn)
Q3. Beheer	300	40% (max.120ptn)	60% (max.180ptn)
Q4. Kansen	50	100% (max.50ptn)	-
Q5 prijsspecificatie	50	100% (max.50ptn)	-
Totaal:	1000	Max. 520ptn	Max.480ptn

Alleen Inschrijvers die voor kwaliteit Q1 tot en met kwaliteit Q5 een gemiddelde behaalde score hebben van 65% of meer van het maximaal te behalen puntenaantal, komen in aanmerking voor gunning (dit is: meer dan 340 punten voor kwaliteit). Een score lager dan 50% op de criteria 'globaal ontwerp (<90ptn)' en/of 'beheer (<60ptn)' leidt daarnaast ook tot uitsluiting.

Onderstaand worden de gunningscriteria toegelicht.

5.2.1 Kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op 5 onderdelen. Deze onderdelen worden hieronder uiteengezet.

Uw wordt gevraagd de kwalitatieve criteria uit te werken op **maximaal 18** pagina's A-4 enkelzijdig en het minimale lettertype dient Arial 10 (een vergelijkbaar lettertype qua grootte wordt geaccepteerd), regelafstand tenminste 1,0. Dit is exclusief het globaal ontwerp op A3 formaat, eventueel een uitdraai van uw planning en het prijzenblad. De toelichting op het globaal ontwerp maakt wel deel uit van de maximaal 18 pagina's A4.

Indien meer dan het aantal opgegeven pagina's wordt ingediend, wordt het aantal teveel pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Een eventueel voorblad en inhoudsopgave tellen we overigens niet mee.

U bent vrij om het maximaal aantal pagina's te verdelen over de gevraagde aspecten. Wel wordt de voorwaarden gesteld dat de te beoordelen onderdelen duidelijk terugkomen in uw uitwerking bv. door een indeling in hoofdstukken of paragrafen.

Q1 Globaal ontwerp van het stadhuis

Inschrijver maakt een globaal ontwerp op A3 formaat met daarbij een toelichting waarin het volgende in naar voren komt:

- Beschrijving dan wel tekening hoe u de topologie van het netwerk voor u ziet, zowel qua fysieke opbouw als ook logische werking/indeling.
- Beschrijving hoe u denkt te zorgen voor relevante aspecten zoals:
 - robuustheid en betrouwbaarheid;
 - scheiding van verkeerstromen;
 - voorkomen van onnodig veel apparatuur;
 - flexibiliteit om mogelijke toekomstige veranderingen op te kunnen vangen (bv groei netwerkverkeer, veranderingen in de manier waarop het gebouw wordt gebruikt)..
- Hoe uw ontwerp tegemoet komt aan onze eisen en wensen ten aanzien van beheersbaarheid en tegelijk ook eenvoud van beheer.

Het antwoord van de inschrijver wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, praktische toepasbaarheid en eenvoud van het beheer.

Voor dit onderdeel kunt u 300 punten ontvangen.

Q2 Implementatieplan

Inschrijver dient een implementatieplan in voor de uitvoering van de voorgenomen opdracht.

Relevante aspecten zijn onder meer, doch niet uitsluitend:

- Welke stappen worden genomen om tot een detailontwerp te komen. Wordt daarbij aandacht besteed aan de volgende aspecten:
 - Definitieve materieellijst benodigde apparatuur en materialen
 - Inrichtingsdetails / netwerkinstellingen
- Voorstel voor het plaatsen en configureren:
 - plan van aanpak met doorlooptijd;
 - welke inspanning wordt van de gemeente verwacht;
 - Wordt er voldoende aandacht besteed aan het voorkomen van transitierisico's;
 - Wordt er aandacht besteed aan het opruimen/verwijderen van oude spullen;
- Welke onderwerpen worden in het plan aangestipt, welke niet
- Hoe wordt gekeken naar overige relevante aspecten zoals testen, kennisoverdracht, etc
- Communicatie met gemeente.
- Hoe denkt u zich te onderscheiden van andere Inschrijvers.

Het antwoord van de inschrijver wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid, praktische toepasbaarheid en de mate waarin de gemeente wordt ontzorgt.

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 300 punten ontvangen.

Q3 Waarborging beheer

Hoe garandeert de Inschrijver dat de kwaliteit van dienstverlening gewaarborgd blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst. Relevante aspecten zijn onder meer, doch niet uitsluitend:

- Waarborging van de continuïteit van het netwerk: hoe wordt het beheer ingevuld en zorgt u ervoor dat we gedurende de gehele opdracht een goed draaiend netwerk hebben;
- Samenwerking en ontzorgen: welke taakverdeling tussen uw organisatie en de gemeente ziet u daarbij voor u, en wat zijn daarbij uw argumenten (waarom kiest u daarvoor);

- Hoe zorgt u er voor dat de kostprijs voor uw ondersteuning daarbij zo laag mogelijk blijft
- Hoe zorgt u er voor dat daarbij de integriteit/veiligheid van de infrastructuur hoog blijft
- Ondersteuning bij problemen (na implementatie);
- Ondersteuning bij (aanvullende) leveringen;
- Het bijhouden van (markt)ontwikkelingen en zorgen dat wij daar weet van hebben/het kunnen benutten;
- Voldoende actuele en blijvende kennis bij medewerkers gemeente;
- Hoe gaat Inschrijver ontwikkelingen bijhouden die van invloed zijn op de opdracht? (Denk bv aan ontwikkelingen : typisch binnen de overheidsmarkt (bv govroam, GDI, common Ground), qua techniek en gebruik met gevolgen voor netwerkgebruik (PAAS, SAAS, thuiswerken, IoT,etc), op het vlak van bedreigingen en maatregelen daartegen, etc)
- Kennis van aangeboden producten en de relatie met partners (fabrikanten);
- Toegang tot data/gegevens: Is de data elk moment opeisbaar in een generieke format? Wij willen geen discussie of wij bepaalde data uit het systeem krijgen of niet. Gegevens/data is in principe ons eigendom. Hoe wordt de toegang tot relevante data (bv over werking, instellingen, verkeer) georganiseerd?

Het antwoord van de inschrijver wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: volledigheid en de mate waarin de gemeente wordt ontzorgd.

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 300 punten ontvangen

Q4 Kansen

De gemeente wenst zo optimaal mogelijk gebruik te maken van uw kennis en kunde. De gemeente heeft een programma van eisen opgesteld. Heeft uw organisatie nog meer te bieden die haalbaar zijn en waar wij niet aan hebben gedacht maar die duidelijke voordelen kunnen bieden? Denk daarbij aan extra functionaliteit, gedegen beveiliging, hogere QoS, lagere overall kosten, het opvangen van veranderingen in het dataverkeer, toepassen van social return, etc.

Deze kansen mogen geld kosten, maar de gemeente is niet verplicht deze af te nemen. Wilt u de prijs van deze mogelijke kansen vermelden in het prijzenblad, tabblad opties.

Uw antwoord wordt beoordeeld of de kansen reëel zijn voor de gemeente en dat deze daadwerkelijk resulteren in een optimalisatie.

Het antwoord van de inschrijver wordt als geheel beoordeeld op de volgende aspecten: begrijpelijkheid, onderbouwing, en motivatie (waarom is het voor de gemeente relevant).

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 50 punten ontvangen

Q5 Prijspecificatie

De gemeente wil de opbouw prijsonderdelen kunnen doorgronden. Inschrijver dient naar eigen inzicht invulling te geven aan de benodigde componenten en overige relevante prijsonderdelen op het prijzenblad.

In het kader van beoordeling op kwaliteit Q1 wordt Inschrijver reeds gevraagd een ontwerp in te dienen. Ook daarin moet Inschrijver in staat zijn de toe te passen netwerkcomponenten te specificeren. De relatie tussen beiden moet goed gelegd kunnen worden.

We willen daarmee niet alleen komen tot meer inzicht seq, ook willen we hiermee een referentie vaststellen, mocht er na gunning van de opdracht sprake zijn van meerwerk, bv inzet van een extra switch of WIFI access point, verschuivingen van beheertaken (bv van gemeente naar aanbieder), meer gebruik van beheeruren of een extra periodieke healthcheck.

Relevante aspecten zijn onder meer, doch niet uitsluitend:

- Inzicht in onderdelen, aantallen, prijzen per eenheid
- Het gebruik van eventuele kortingspercentages (en condities waaronder)
- Wat zit in de basisaanbieding, wanneer is er sprake van een optie (erbij of eventueel eraf)

Uw antwoord wordt beoordeeld op de mate waarin inzicht en overzicht wordt verschaft, en twijfel over 'hoe zaken te interpreteren' wordt voorkomen.

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 50 punten ontvangen.

5.2.2 Prijs:

De Inschrijver wordt gevraagd via bijlage 11 een inschrijfsom met onderbouwing/uitleg aan te bieden voor alle onderdelen uit de reikwijdte.

De gemeente voert geen prijsonderhandelingen. Dit houdt in dat u de prijs volledig bepaalt in uw inschrijving. U krijgt dus één gelegenheid om een concurrerende prijs aan te bieden.

Alle in de offerte aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen "naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven" realistisch, aannemelijk en marktconform te zijn. De Aanbestedende dienst wil namelijk per subgunningcriterium een eerlijke, voor iedere Inschrijver gelijke beoordeling kunnen maken (appels met appels vergelijken). Er mag in ieder geval geen sprake zijn van 0-tarieven en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages en/of negatieve prijzen/tarieven en/of een offerte met een manipulatief karakter. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als uit de offerte blijkt dat de beoordelingssystematiek op zodanige wijze door Inschrijver is gemanipuleerd dat daardoor het met die systematiek beoogde doel is verstoord.

5.3 Beoordeling gunningscriteria

De gunningscriteria worden beoordeeld door een beoordelingscommissie. In eerste instantie beoordelen zij individueel de criteria en kennen punten toe. Na deze individuele beoordelen worden de definitieve punten in een plenaire bijeenkomst bepaald. Het betreft een beoordeling in consensus.

5.3.1 Prijs

Voor prijs kunt u in totaal 480 punten behalen. De punten zijn daarbij verdeeld over drie criteria (ontwerp, implementatie en beheer) (120, 180, 180).

De inschrijver met de laagste inschrijving voor een specifiek criterium scoort (voor dat criterium) het maximale aantal punten. Naar mate uw aanbieding duurder is, scoort u procentueel minder punten, tot de grens: **2x laagste prijs**. Indien uw prijs daar nog bovenuit gaat voor dat criterium scoort u GEEN punten.

De berekening van het puntenaantal gebeurt met volgende berekening:

$(1 - ((\text{uw prijs} - \text{laagste prijs}) / \text{laagste prijs})) * \text{punten} = \text{score}$ (ondergrens is 0 (nul) punten)

Voorbeeld:

Goedkoopste inschrijving is: €75k

Uw inschrijving is: €80k

Maximale score: 180 punten

Uw puntenaantal wordt dan: $(1 - ((80 - 75) / 75)) * 180 = 168$

5.3.2 Kwaliteit

Antwoorden op de subgunningscriteria 'kwaliteit' worden procentueel beoordeeld op een tien-puntenschaal, op onderstaande wijze:

Betekenis	Kwalificatie	Score
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt sterk de verwachtingen.	Uitmuntend	100 %
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet wezenlijk, maar voldoet hieraan.	Goed	80 %
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent punten van verbetering.	Voldoende	60%
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig tot mogelijk onvoldoende resultaat.	Matig	40%
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat	Onvoldoende	20%
De beantwoording slaat overduidelijk 'de plank mis'.	Zeer slecht	0%

6 Overzicht in te dienen documenten

Alle gevraagde informatie welke u bij uw Inschrijving dient toe te voegen is samengevat in onderstaande tabel.

Wat	Wanneer
UEA	Bij Inschrijving,
Referenties	Bij Inschrijving, format zie bijlage 10
KVK	Bij Inschrijving
Prijs	Bij Inschrijving, format zie bijlage 11
Kwaliteit	Bij Inschrijving, open format maximaal 12-A4

Bijlagen

Nr.	onderwerp
1	Huidige netwerktekening
2	Concept Overeenkomst
3	Concept Wachtkamerovereenkomst
4	ARBIT 2018
5	Overzicht bestaande apparatuur
6	Informatie met betrekking tot bekabeling
7	Gebouwtekeningen
8	Informatie m.b.t. GGI
9	Informatie m.b.t. Govroam
10	Invulformulier referenties
11	Prijzenblad
12	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Alle bijlagen zijn separaat toegevoegd aan dit aanbestedingsdocument