

Beschrijvend Document

Logistieke diensten

Met betrekking tot ICT-Hardware en Generieke Software ten behoeve van
Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid.

BESCHRIJVEND DOCUMENT

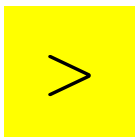
Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Publicatienummer

Status
Versie
Datum

concept
V 1.0
24 juni 2022

**Sluitingsdatum: 25
augustus 2022**



Inleiding

Dit Beschrijvend Document hoort bij de openbare aanbestedingsprocedure als bedoeld in artikel 2.26 van de Aanbestedingswet, van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid.

De aanbesteding is verdeeld in drie Percelen.

De opdracht betreft de gunning van één Raamovereenkomst aan één Inschrijver per Perceel voor het verrichten van Logistieke diensten met betrekking tot ICT-Hardware en Generieke Software.

U kunt daartoe een Inschrijving indienen voor één of meerdere Percelen.

De uiterste datum en tijd voor het inleveren van een Inschrijving is 25 augustus 2022 om 12.00 uur Nederlandse tijd.

In dit Beschrijvend Document treft u de informatie en instructies aan om een Inschrijving voor te bereiden en in te dienen.

Met indiening van een Inschrijving worden Inschrijvers geacht te hebben ingestemd met de gehanteerde criteria en de gevolgde aanbestedingsprocedure, alsmede met de genoemde rechtverwerkingsclausule en voorbehouden.

Wij wensen u veel succes met de uitwerking.

1

BEGRIPPEN

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	9
2.2	De Veiligheidsregio Zuid Holland Zuid (VRZHZ)	9
2.2.1	Missie en doelstelling	9
2.2.2	Gemeenschappelijke regeling en partners	10
2.3	De Opdracht	10
2.3.1	Aanleiding	10
2.3.2	Doelstellingen	11
2.3.3	Scope	11
2.3.4	Perceelindeling	15
2.3.5	Looptijd en overeenkomst	15
2.3.6	Planning Aanbesteding	15
2.3.7	Klachtenmeldpunt	16

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	17
3.2	Algemene voorschriften	17
3.3	Richtlijnen en Procedure	18
3.3.1	Voorbehoud	18
3.4	Aankondiging	18
3.5	Informatie uitwisseling	18
3.5.1	Nadere inlichtingen over het Beschrijvend Document	18
3.5.2	Opmerkingen naar aanleiding van het Beschrijvend Document	19
3.5.3	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	20
3.5.4	Toepasselijk recht en geschillen	20
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	21
3.6.1	Taal	21
3.6.2	Ondertekening	21
3.6.3	Contactpersonen	21
3.6.4	Volledigheid en indeling Inschrijving	21
3.6.5	Geheimhouding	22
3.6.6	Geldigheidsduur	22
3.6.7	Kosten van de Inschrijving	23
3.6.8	Overige eisen en voorwaarden	23
3.7	Beoordelingsfase	23
3.7.1	Procedure van Beoordelen	23
3.7.2	Controle van de Inschrijvingen op vormvereisten	23
3.7.3	Beoordeling op de Uitsluitingsgronden en de minimumvereisten	24
3.7.4	Toetsing van de Inschrijvingen aan de Eisen	25
3.7.5	Beoordeling op het Gunningscriterium	25
3.7.6	Gunning en bezwaar	25
3.7.7	Verificatiefase	25
3.8	Communicatie	26
3.9	Verduidelijking	26

4

KWALITATIEVE SELECTIECRITERIA

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	27
4.2	Uitsluitingsgronden	28
4.2.1	Bewijsmiddelen	28
4.3	Geschiktheidseisen	29
4.3.1	Financiële en economische draagkracht (alle percelen)	29
4.3.2	Technische bekwaamheid	29
4.4	Inschrijving door een combinatie	31
4.5	Aanmelding met beroep op derden	32
4.6	Onderaanneming	32
4.7	Aantal Inschrijvingen per onderneming	32

5

GUNNINGSMODEL

5.1	Gunningscriterium	34
5.1.1	Kwaliteit (Q)	35
5.1.2	Eisen	35

6

PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

1.1	Perceel 1: Devices	37
1.1.1	Periodiek vaststellen van merken, types, configuraties en versies van de benodigde Devices	37
1.1.2	Inkoop en doorlevering van Devices	38
1.1.3	Webwinkel	41
1.1.4	Garantie-afhandeling	43
1.1.5	Duurzaamheid en veiligheid	44
1.1.6	Aanvullende diensten	45
1.1.7	Transitie	46
1.2	Perceel 2: Complexe ICT-hardware	46
1.2.1	Periodiek vaststellen van merken, types, configuraties en versies van de benodigde Complexe ICT-Hardware	47
1.2.2	Inkoop en doorlevering van Complexe ICT-Hardware	48
1.2.3	Webwinkel	51
1.2.4	Garantie-afhandeling	53
1.2.5	Duurzaamheid en veiligheid	54
1.2.6	Aanvullende diensten	54
1.2.7	Transitie	55
1.3	Perceel 3: Generieke software	56
1.3.1	Periodiek vaststellen van merken, types, configuraties en versies van de benodigde Generieke software	56
1.3.2	Inkoop en doorlevering van Generieke software	57
1.3.3	Webwinkel	60
1.3.4	Licentiegeschillen en issues	62
1.3.5	Installed base	62
1.3.6	Aanvullende diensten	64
1.3.7	Transitie	66

7

APPENDICES

7.1	Concept overeenkomst (per perceel)	68
7.2	Akkoordverklaring eisen	68
7.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	68
7.4	Verklaring Terbeschikkingstelling	68
7.5	Referentiesjabloon	68

1

BEGRIPPEN

Begrippen

A-merk

Een merk dat wereldwijd hoge naamsbekendheid geniet en een goede reputatie heeft binnen het specifieke productgroep segment van te leveren ICT-hardware voor de zakelijke/professionele markt. Producenten van A-merken zijn innovatief, lopen voorop qua technologie en zijn toonaangevend qua kwaliteit van assemblage en gebruikte componenten.

VRZHZ heeft behoefte aan kwalitatief hoogstaande apparatuur, robuust genoeg voor gebruik in een werkomgeving door diverse eindgebruikers. VRZHZ wil gebruikmaken van Business line hardware van A-merken welke (toe)geleverd wordt door geautoriseerde resellers. VRZHZ wenst voldoende keuzevrijheid te houden voor de individuele gebruiker van hardware.

Appendi(x)(ces)

Documenten die in en/of bij het Beschrijvend Document, Hoofdstuk 7 zijn gevoegd. Deze Appendices vormen een onlosmakelijk onderdeel van dit Beschrijvend Document.

Aw

Aanbestedingswet 2012, wet van 1 november 2012. Deze wet is op 8 november 2012 gepubliceerd in het Staatsblad nummer 542 en per 1 juli 2016 gewijzigd in verband met implementatie van de

aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

CMDB	Configuration Management Database, een database waarin alle relevante informatie over de componenten van informatiesystemen die worden gebruikt voor de IT-diensten van VRZHZ staat en de relaties tussen deze componenten. Een CMDB biedt een georganiseerd overzicht van de gegevens en de mogelijkheid om deze gegevens te filteren vanuit elk gewenst perspectief. Binnen deze context worden onderdelen van een informatiesysteem configuratie-items (CI) genoemd.
Generieke Software	De 'commercially available off the shelf' (COTS) software ter zake waarvan Opdrachtnemer de gevraagde Logistieke diensten dient te verzorgen.
Gunningscriterium	Het Gunningscriterium in deze aanbestedingsprocedure is de 'Economisch meest voordelige inschrijving' (EMVI, zie artikel 2.114 Aw.) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding en wordt in dit Beschrijvend Document nader uitgewerkt. Er worden geen prijzen opgevraagd. In de plaats daarvan wenst VRZHZ vaste opslagpercentages te hanteren op de inkooprijzen van de Opdrachtnemer, ter zake van de onderscheiden Logistieke diensten. De aangeboden opslagpercentages worden per Perceel in het kader van de kwaliteitsscore 'Q' beoordeeld.
Inschrijver	Een ondernemer die op basis van dit Beschrijvend Document (per perceel) een Inschrijving kan indienen.
Inschrijving	De bindende aanbieding (per perceel) die Inschrijvers op basis van het Beschrijvend Document indienen.
Minimumvereisten	De minimale vereisten waaraan een Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor deelname aan deze aanbestedingsprocedure. De VRZHZ stelt Minimumvereisten ter zake van financiële draagkracht en ter zake van technische bekwaamheid.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van (potentiële) Inschrijvers zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of Appendices. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit

van dit Beschrijvend Document en prevaleert boven de bepalingen van dit Beschrijvend Document. Indien er meer Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, prevaleert in geval van tegenstrijdigheid tussen de Nota's van Inlichtingen het bepaalde in de meest recente versie van de Nota van Inlichtingen.

Onderaannemer	Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Perceel	Een separate opdracht in het kader van de onderhavige Europese aanbesteding waarvoor een separate Raamovereenkomst wordt aangegaan tussen VRZHZ en de winnende Inschrijver. De onderhavige aanbesteding bestaat uit de Percelen 1, 2 en 3. De Percelen worden in dit Beschrijvend Document nader gedefinieerd.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de VRZHZ per perceel een Overeenkomst gunt.
Overeenkomst	Een overeenkomst per perceel tussen de VRZHZ en de Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen Opdracht vast te leggen
Uitsluitingsgronden	De gronden van uitsluiting zoals genoemd in de artikelen 2.86 en 2.87 Aw.
Voorwaarden	GIBIT 2020
Werkdagen	Kalenderdagen, behoudens weekenden en officiële feestdagen.

2

ALGEMEEN

2.1	Leeswijzer	8
2.2	De Veiligheidsregio Zuid Holland Zuid (VRZHZ)	8
2.3	De Opdracht	9

Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend Document in het kader van de Europese Openbare aanbesteding Logistieke diensten ten behoeve van de VRZHZ. U wordt in de gelegenheid gesteld om op basis van dit Beschrijvend Document een Inschrijving in te dienen.

2.1 LEESWIJZER

Dit Beschrijvend Document bevat onder meer informatie over de aanbestedingsprocedure, de eisen en inhoud waaraan de Inschrijving dient te voldoen en het Gunningscriterium. Tevens wordt de beoordelingsprocedure beschreven.

In dit hoofdstuk 2 wordt de VRZHZ omschreven, gevolgd door een globale beschrijving van de Opdracht. In hoofdstuk 3 wordt de aanbestedingsprocedure met de toepasselijke voorschriften beschreven. Hoofdstuk 4 bevat de kwalitatieve selectiecriteria. Hoofdstuk 5 omschrijft de gunningsprocedure en de wensen. Hoofdstuk 6 bevat het programma van eisen. Tenslotte zijn in hoofdstuk 7 de Appendices opgenomen.

2.2 DE VEILIGHEIDSREGIO ZUID-HOLLAND ZUID (VRZHZ)

De Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid (VRZHZ) is één van de 25 veiligheidsregio's in Nederland.

2.2.1 MISSIE EN DOELSTELLING

De missie van de VRZHZ, afgeleid van de Wet veiligheidsregio's en de visie op het functioneren als gemeenschappelijke regeling van en voor gemeenten, luidt: Samen sterk in risicobeheersing, incidentbestrijding en herstel uit de ontwrichte situatie.

Met deze missie als referentie heeft de VRZHZ zich ten doel gesteld, het waarborgen van fysieke veiligheid om te kunnen wonen, werken en recreëren en om zoveel mogelijk schade en leed bij rampen en crises te voorkomen en beperken.

2.2.2 GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING EN PARTNERS

De oorsprong van de huidige VRZHZ gaat terug tot 1 juli 2009, toen 19 gemeenten het besluit namen de gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid op te richten.

In de VRZHZ werken 10 gemeenten, de Brandweer en Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de regio (GHOR) nauw samen met onder meer Politie, Ambulancedienst, Rijkswaterstaat, Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij, Koninklijke Landmacht, Provincie, RTV Rijnmond en Waterschappen. Daarnaast wordt samengewerkt met private partners zoals ANWB, ProRail en de drinkwaterbedrijven Oasen en Evides.

Daarnaast is VRZHZ sinds 1 januari 2016 eigenaar en exploitant van Spinel Veiligheidscentrum in Dordrecht.

In onderstaande kaart is de ligging van de samenwerkende gemeenten weergegeven.



Nadere informatie over de opdrachtgever staat vermeld op de website: www.VRZHZ.nl.

2.3 DE OPDRACHT

2.3.1 AANLEIDING

De huidige raamovereenkomsten met de huidige resellers naderen het einde van de looptijd. Gelet op de (cumulatieve) financiële omvang en het belang van het

bewerkstelligen van de continuïteit in de mogelijkheid tot verwerving van standaardprogrammatuur en generieke- en specifieke hardware inclusief gerelateerde diensten is het voor VRZHZ uit rechtmatigheidsoverwegingen noodzakelijk om een Europese aanbesteding uit te schrijven voor onderhavige opdracht .

2.3.2 DOELSTELLINGEN

VRZHZ wenst voor ieder van de drie percelen met één partij (reseller), die zich in de markt heeft bewezen, een Raamovereenkomst aan te gaan.

2.3.3 SCOPE

Zoals hiervoor is aangegeven is deze aanbesteding in drie Percelen verdeeld. De Percelen zijn als volgt beschreven. Indien bij de beschrijving van de aanvullende diensten over 'kosteloos' wordt gesproken dan betekent dit dat de bedoelde dienstverlening in het standaard opslagpercentage dient te zijn begrepen.

Perceel 1: Logistieke diensten met betrekking tot Devices, bestaande uit:

- a. *Het in overleg met VRZHZ periodiek vaststellen van merk, type en configuraties van de benodigde Devices.*

VRZHZ zal in overleg met de Opdrachtnemer periodiek de merken, typen en specificaties van de diverse onderdelen van de Devices vaststellen en deze, voor zover nuttig en mogelijk, vastleggen in een PDC. In een aantal gevallen zal om technische c.q. beheersmatige redenen bij bestaande infrastructuur moeten worden aangesloten, maar in de gevallen waarin dit mogelijk is zal de keuze voor een bepaald merk, type en configuratie in overleg met de Opdrachtnemer c.q. de betreffende fabrikant worden vastgesteld. De Opdrachtnemer dient daartoe merkonafhankelijk te kunnen optreden.

- b. *Het ten behoeve van VRZHZ inkopen van deze Devices en deze vervolgens tegen overeengekomen opslagen c.q. opslagpercentages en gegarandeerde levertijd doorleveren aan VRZHZ.*

De Opdrachtnemer wordt geacht de aangegeven componenten van de Devices tegen de laagst mogelijke prijs voor VRZHZ in te kopen door zoveel mogelijk schakels in de distributieketen te vermijden. De Opdrachtnemer dient ook hiertoe merkonafhankelijk te kunnen optreden. De Opdrachtnemer verricht na de inkoop alle benodigde logistieke handelingen. Dat betekent dat hij de door hem ingekochte goederen uitlevert aan VRZHZ, op een van haar locaties. De Opdrachtnemer factureert vervolgens aan VRZHZ en brengt daarbij tevens het overeengekomen opslagpercentage in rekening.

- c. *Het inrichten c.q. beschikbaar houden van een webwinkel ten behoeve van daartoe geautoriseerde medewerkers van VRZHZ , waar de Devices kunnen worden besteld. Deze webshop dient middels CIO koppeling gekoppeld te worden met AFAS (VRZHZ applicatie).*

Zoals aangegeven worden de producten en (onderhouds-)producten via de webwinkel van de Opdrachtnemer en, al of niet via een koppeling met een inkoopstelsel, ontsloten voor de bestellers van VRZHZ.

- d. *De afhandeling van garantie met betrekking tot de geleverde Devices.*

Met betrekking tot de afhandeling van garantie hanteert VRZHZ het uitgangspunt dat voor elke component van ICT-Hardware gebruik wordt gemaakt van de standaard (fabrieks)garantie die door de betreffende fabrikant of toeleverancier (importeur of groothandel) van toepassing is verklaard.

Verder geldt dat de Opdrachtnemer verplicht is als 'loket' voor deze garantieafhandeling op te treden. De standaardgarantie wordt per apparaat als informatieset toegevoegd aan de webwinkel. Ter uitvoering van deze werkzaamheden houdt Opdrachtnemer een CMDB bij.

- e. *Het in voorkomend geval en op verzoek van VRZHZ verzorgen van aanvullende dienstverlening:*
- het voorconfigureren van bepaalde Devices;
 - het pre-installeren van images;
 - het leveren van componenten zonder verpakking;
 - labelen van componenten;
 - kosteloos afvoeren van verouderde componenten;
 - het kosteloos leveren van digitale gegevens ten behoeve van de CMDB van VRZHZ (in .csv format);
 - het in voorkomend geval inhuren van adviesdiensten (bijvoorbeeld in het kader van ontwerp- en/of implementatieadviezen). VRZHZ behoudt zich ter zake van laatstgenoemde aanvullende diensten het recht voor ook bij derden diensten in te kopen;
 - het gecertificeerd vernietigen van data en hardware
 - alle overige niet genoemde, aan werkplek gerelateerde aanvullende diensten.
 - Aankoop van standaard fabrieks-onderhoudsproducten (denk aan producten als 'care packs', 'Standard Support', 'Premium Support', etc.), voor zover er niet kan worden volstaan met de standaard fabrieksgarantie.

De Devices voor Perceel 1 bestaan uit:

- desktops;
- laptops/notebooks;
- mobiele telefoontoestellen en smart-phones;
- overige mobiele devices:
 - tablets;
 - hand helds;
- beeldschermen, touch screens;
- toetsenborden;
- muizen;
- specifieke kantoorprinters zoals labelprinters;
- docking stations;
- alle overige niet genoemde, aan werkplek gerelateerde hardware, zoals kabels, ophangbeugels voor beeldschermen, toners, anti diefstal kabels, etc.

Perceel 2: Logistieke diensten met betrekking tot complexe ICT-hardware bestaande uit:

- a. *Idem als bij Perceel 1, onder a. tot en met d., waarbij voor Devices moet worden gelezen: complexe ICT Hardware.*
- e. *Het in voorkomend geval en op verzoek van VRZHZ verzorgen van aanvullende dienstverlening:*
 - Het kosteloos verzorgen van licentiebeheer, licentieadministratie inclusief managementrapportages;
 - het voor configureren van bepaalde systemen;
 - het pre-installeren van images;
 - het installeren van serverapparatuur, gecombineerd met het leveren van componenten zonder verpakking;
 - labelen van componenten;
 - het kosteloos afvoeren van verouderde componenten;
 - het kosteloos leveren van digitale gegevens ten behoeve van de CMDB van VRZHZ (in .csv format);
 - het in voorkomend geval inhuren van adviesdiensten (bijvoorbeeld in het kader van ontwerp- en/of implementatieadviezen). VRZHZ behoudt zich ter zake van laatstgenoemde aanvullende diensten het recht voor ook bij derden diensten in te kopen;
 - het gecertificeerd vernietigen van data, en
 - alle overige niet genoemde, aan datacentra gerelateerde aanvullende diensten.

Aankoop van standaard fabrieks-onderhoudsproducten (denk aan producten als 'care packs', 'Standard Support', 'Premium Support', etc.), voor zover er niet kan worden volstaan met de standaard fabrieksgarantie.

De complexe ICT-Hardware voor Perceel 2 bestaat uit:

- serverapparatuur (rack- en blade servers), alsmede back-up en storage apparatuur (direct attached storage, SAN en back-up systemen);
- actieve netwerkcomponenten voor bedrade en draadloze netwerken;
- firewalls en appliances;
- WDM belichtingsapparatuur;
- componenten voor loadbalancing, en
- alle overige niet genoemde, aan datacentra gerelateerde hardware (met bijbehorende software).

Perceel 3: Logistieke diensten met betrekking tot Generieke Software bestaande uit:

- a. *Het in overleg met VRZHZ periodiek vaststellen van merk, type en licentievariant van de benodigde Generieke Software.*
- b. *Het ten behoeve van VRZHZ inkopen van deze Generieke Software en deze vervolgens tegen overeengekomen opslagpercentages doorleveren aan VRZHZ, inclusief:*
 - informatiedragers, mediakits, dongels;
 - licenties, licentievoorwaarden, licentiecontracten inclusief bijbehorende documenten;
 - licentiesleutels, licentiecodes;
 - handleidingen.
- c. *De levering van onderhoud op de volgende deelgebieden:*

- levering van updates c.q. patches;
 - levering van releases c.q. upgrades;
 - levering van support en onderhoud, al of niet via de betreffende toeleverancier c.q. rechthebbende.
- d. *Het inrichten c.q. beschikbaar houden van een webwinkel ten behoeve van daartoe geautoriseerde medewerkers van VRZHZ , waar de generieke software kan worden besteld. Deze webwinkel dient bij voorkeur gekoppeld te worden met AFAS van de VRZHZ;*
- e. *Het in voorkomend geval en op verzoek van VRZHZ verzorgen van aanvullende dienstverlening:*
- Het kosteloos verzorgen van licentiebeheer en -administratie, inclusief het tijdig opleveren van managementrapportages in een met VRZHZ afgestemde frequentie en format, zoals nader zal worden uitgewerkt in de SLA;
 - software Asset Management en/of metering (tegen een vastgesteld uurtarief);
 - kosteloze advisering met betrekking tot licentievoorwaarden;
 - kosteloze advisering over open source software;
 - kosteloze advisering met betrekking tot efficiënte exploitatie van licenties c.q. software producten en over life cycle en release management;
 - advisering over en ondersteuning bij implementatie van generieke software en updates en upgrades (tegen een vastgesteld uurtarief);
 - het incidenteel en kosteloos adviseren over en het aanbieden van gerelateerde trainingen en opleidingen voor technisch beheerders en eindgebruikers;
 - het kosteloos leveren van digitale gegevens ten behoeve van de CMDB van VRZHZ , en
 - alle overige niet genoemde, aan generieke software gerelateerde aanvullende diensten.

De Generieke Software voor perceel 3 bestaat uit:

- werkpleksoftware
- serversoftware
- back-upsoftware
- communicatiesoftware
- virtualisatiesoftware
- beveiligingssoftware en infrastructuur gerelateerde software (waaronder Microsoft, Oracle en VMware)
- overige generieke software

Buiten scope van de aanbesteding valt dienstverlening ter zake van vaste telefonietoestellen, kantoorprinters, multifunctionals, audio visuele middelen, digitale (consumenten) audio en video apparatuur, w.o. fotocamera's en toebehoren, telefonieabbonementen en software voor bedrijfsinformatiesystemen (HRM, financials, BAG, sociaal domein, etc.).

Voor deze Opdracht zijn de onderstaande CPV codes van toepassing:

- Perceel 1 en 2: 30000000-9
- Perceel 3: 48200000-0 t/m 48430000-1

2.3.4 OMVANG

VRZHZ kan een inschatting van de opdrachtwaarde voor onderhavige opdracht af van:

Perceel 1:

- Maximaal € 300.000 als opdrachtwaarde voor de totale looptijd.

Perceel 2:

- Maximaal € 300.000 als opdrachtwaarde voor de totale looptijd.

Perceel 3:

- Maximaal € 5.000.000 als opdrachtwaarde voor de totale looptijd.

Deze bedragen worden enkel genoemd ter indicatie. Inschrijver kan derhalve op geen enkel wijze rechten ontleen aan het genoemde bedrag.

VRZHZ heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaald volume dan wel het realiseren van een bepaalde omzet.

2.3.5 PERCEELINDELING

In deze aanbesteding worden 3 percelen gehanteerd.

2.3.6 LOOPTIJD EN OVEREENKOMST

VRZHZ is per Perceel voornemens over te gaan tot het sluiten van één Raamovereenkomst met één Inschrijver die zorgdraagt voor de Logistieke diensten.

De Raamovereenkomsten regelen de contractuele relatie met de winnende Inschrijvers voor een initiële periode van twee jaar. Daarna kunnen de Raamovereenkomsten nog tweemaal met een periode van één jaar worden verlengd. De opzegtermijn bedraagt 6 maanden. De verwachte ingangsdatum is medio oktober 2022.

De Raamovereenkomst wordt gesloten met de winnaar per perceel van deze aanbesteding. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Raamovereenkomst per perceel door beide partijen.

2.3.7 PLANNING AANBESTEDING

Hieronder is een tijdschema weergegeven met betrekking tot de onderhavige aanbestedingsprocedure:

Omschrijving	Data
Aankondiging en uploaden Beschrijvend Document	27 juni 2022
Uiterste datum indienen vragen ronde	11 juli 2022, 14.00 uur
Datum uploaden Nota van Inlichtingen	18 juli 2022
Uiterste datum inleveren Inschrijving	25 augustus 2022, 12.00 uur
Voornemen tot gunning	5 september 2022
Einde stand still periode	27 september 2022
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	1 oktober 2022

Tabel 2 : globale planning

De VRZHZ behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijke minimumtermijnen). Inschrijvers worden hierover tijdig geïnformeerd.

2.3.8 KLACHTENMELDPUNT IFV

Een Inschrijver die klachten heeft over de Aanbestedende Dienst in het kader van deze aanbestedingsprocedure, kan zijn klachten voorleggen aan het klachtenmeldpunt van het Instituut Fysieke Veiligheid via klachtenmeldpunt.aanbestedingen@ifv.nl.

De Inschrijver dient zijn klacht in een zo vroeg mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure schriftelijk per e-mail in te dienen bij het klachtenmeldpunt. Voordat de Inschrijver zijn klacht indient bij het klachtenmeldpunt dient hij de klacht kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze aanbesteding bijvoorbeeld door het opmerken van de klacht in de Nota van Inlichtingenfase.

Naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie beslist de Aanbestedende Dienst of zij het advies van de klachtencommissie al dan niet opvolgt.

Het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure niet (automatisch) op. De Aanbestedende Dienst is vrij om te besluiten of het naar aanleiding van de klacht de aanbestedingsprocedure al dan niet opschort.

3

PROCEDURE

3.1	Algemeen	15
3.2	Algemene voorschriften	15
3.3	Richtlijnen en Procedure	16
3.4	Aankondiging	16
3.5	Informatie uitwisseling	17
3.6	Algemene eisen aan de Inschrijving en vormvereisten	18
3.7	Beoordelingsfase	21
3.8	Communicatie	22
3.9	Verduidelijking	23

Procedure

In dit hoofdstuk wordt de aanbestedingsprocedure beschreven. In de volgende paragrafen worden de verschillende stappen in de aanbestedingsprocedure nader uitgewerkt.

3.1 ALGEMEEN

Opdrachtgever voor deze Europese aanbesteding is:

VRZHZ

Bezoekadres: Romboutslaan 105

Postadres: 3312 KP Dordrecht

www.zhzveilig.nl

3.2 ALGEMENE VOORSCHRIFTEN

Deze aanbesteding is officieel aangekondigd via www.tenderned.nl. De VRZHZ gebruikt TenderNed om wijzigingen of aanvullingen te communiceren aan de markt. De Inschrijver is en blijft verantwoordelijk voor het volgen van TenderNed alsmede het aanvragen van e-Herkenning en het downloaden van de relevante documenten.

Verder gelden de volgende algemene voorschriften:

- Het inleveren van een Inschrijving betekent dat de Inschrijver instemt met de bepalingen van de aanbestedingsprocedure.
- Branchevoorwaarden of algemene voorwaarden van de Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
- Op deze procedure is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

- Geschillen zullen worden beslecht door de voorzieningen rechter van de rechtbank Den Haag.

3.3 RICHTLIJNEN EN PROCEDURE

Deze aanbesteding geschiedt op basis van de Aw. Voor deze aanbesteding heeft de VRZHZ gekozen voor de Europese openbare procedure (artikel 2.26 Aw).

De VRZHZ heeft gekozen voor de openbare procedure omwille van het feit dat er per perceel een beperkt aantal geschikte ondernemers actief is. De VRZHZ meent eveneens dat het toepassen van de openbare procedure de transactiekosten voor zowel hemzelf als voor de Inschrijvers op het laagst wenselijke niveau houdt.

Als in dit Beschrijvend Document merken, certificaten, octrooien, types of een bepaalde oorsprong worden aangeduid, dient de Inschrijver dit te lezen met de toevoeging "of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig", tenzij het een weergave/aanduiding van de huidige en gewenste situatie betreft. De verantwoordelijkheid voor het aantonen van de minimale gelijkwaardigheid ligt bij de Inschrijver en dient reeds bij Inschrijving aantoonbaar gemaakt te worden (artikel 2.78 Aw). Het aantonen van minimale gelijkwaardigheid kan door middel van het bieden van een vergelijk in de belangrijkste eigenschappen en/of kenmerken van het product, certificaat etc. De beoordeling van de minimaal aantoonbare gelijkwaardigheid geschiedt door de VRZHZ.

3.3.1 VOORBEHOUD

Uit deze aanbestedingsprocedure vloeien geen verplichtingen voort voor de VRZHZ, anders dan de verplichting zich aan de in dit document beschreven procedure te houden. De VRZHZ behoudt zich expliciet het recht voor de aanbestedingsprocedure op elk moment tijdens de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te annuleren zonder dat hiervoor door Inschrijvers enige aanspraak kan worden gedaan op vergoeding van enige hieruit voortvloeiende schade c.q. winstderving.

Definitieve gunning van de Overeenkomst kan niet eerder plaatsvinden dan na een bevoegd besluit ter zake door de VRZHZ.

3.4 AANKONDIGING

In het kader van de openbare aanbesteding heeft de VRZHZ op 27 juni 2022 de officiële aankondiging geplaatst op www.tenderned.nl. Dit Beschrijvend Document is gelijk met de aankondiging gepubliceerd op www.tenderned.nl en vrij toegankelijk voor eenieder.

3.5 INFORMATIE UITWISSELING

3.5.1 NADERE INLICHTINGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

De vragen en/of opmerkingen dienen in het Nederlands en uitsluitend via het TenderNed-platform te worden gesteld. Bij het stellen van vragen en/of het maken

van opmerkingen, dient duidelijk aangegeven te worden op welk onderdeel van de aanbestedingsleidraad de vraag betrekking heeft.

Geanonimiseerde vragen ter verduidelijking van deze aanbesteding dienen uiterlijk op de in de planning genoemde datum en tijd, onder vermelding van de naam van de aanbesteding, via TenderNed ingediend te worden. Vragen die na deze datum binnenkomen worden in beginsel niet beantwoord en worden niet verder in behandeling genomen.

Op deze wijze kunnen, uitsluitend tijdens de eerste vragenronde, zie hierna, ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van het concept van de Overeenkomst. Indien u wijzigingen in de bepalingen van de Overeenkomst wenst aan te brengen dan dient u daartoe tekstvoorstellen te doen.

Wijzingen c.q. aanvullingen dienen steeds gemotiveerd te worden ingediend. Zinsneden als: 'niet acceptabel' en 'niet akkoord' zonder enige motivatie zullen niet worden overgenomen. De VRZHZ zal vervolgens bepalen of het betreffende artikel kan worden aangepast, maar is geenszins verplicht wijzigingsvoorstellen over te nemen. Een dergelijke aanpassing zal dan voorts in de Nota van Inlichtingen aan u worden gecommuniceerd. Hierna zijn geen wijzigingen meer mogelijk op de Overeenkomst. De Inschrijver dient in te stemmen met de bepalingen.

Alle vragen worden schriftelijk en geanonimiseerd beantwoord via TenderNed. De Nota van Inlichtingen wordt op, 18 juli 2022 (of zoveel eerder als mogelijk) gepubliceerd op TenderNed. De vragen dienen uiterlijk op **11 juli 2022, 14.00 uur**, te zijn ontvangen.

De Nota van Inlichtingen is een aanvulling op dit Beschrijvend Document en de informatie zoals verwoord in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend Document.

Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht, tenzij deze schriftelijk door middel van een Nota van Inlichtingen zijn bevestigd via TenderNed.

3.5.2 OPMERKINGEN NAAR AANLEIDING VAN HET BESCHRIJVEND DOCUMENT

Dit document met de bijbehorende Appendices is met grote zorg samengesteld. De VRZHZ verzoekt de Inschrijver eventuele onvolkomenheden, vermeende procedurefouten, onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden betreffende de documenten terstond, doch uiterlijk op de datum en het tijdstip waarop de schriftelijke gestelde vragen moeten zijn ingediend bij de contactpersoon van de aanbesteding te melden. Deze termijn wordt gehanteerd om de VRZHZ in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden, een bezwaar te toetsen en de potentiële Inschrijvers een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken. De VRZHZ verzoekt geïnteresseerde Inschrijvers evenwel om niet tot het laatste moment te wachten met het stellen van vragen.

Indien na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen blijkt dat de aanbestedingsdocumentatie onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of

onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden bevat en deze zijn niet door de Inschrijver gemeld, dan zal dit in het voordeel van de VRZHZ worden uitgelegd. De Inschrijver heeft in dat geval zijn rechten verwerkt om zich op die onvolkomenheden en/of procedurefouten en/of onduidelijkheden en/of (tegen)strijdigheden (al dan niet in rechte) te beroepen. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumentatie binden de VRZHZ in geen geval.

Door een Inschrijving in te dienen accepteren Inschrijvers het vorenstaande.

3.5.3 SLUITINGSDATUM INDIENEN INSCHRIJVING

De Inschrijving per perceel moet uiterlijk op **25 augustus 2022, 12:00 uur** Nederlandse tijd door de VRZHZ zijn ontvangen op TenderNed. Direct na het verstrijken van de inschrijftermijn zal de inschrijvingskluis worden geopend.

Het risico van vertraging tijdens de verzending en/of door onjuiste adressering is geheel voor rekening van de Inschrijver. Inschrijvers wordt om die reden geadviseerd niet tot het allerlaatste moment te wachten met het uploaden van de Inschrijving via TenderNed.

3.5.4 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiende uit onderhavige aanbestedingsprocedure, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.

Inschrijvers dienen hun bezwaren tegen (onderdelen van) de aanbestedingsprocedure, tegen (onderdelen van) de verstrekte informatie of tegen andere aspecten die verband houden met de aanbestedingsprocedure, op de kortst mogelijke termijn ter kennis te brengen van de VRZHZ.

De termijn waarbinnen in rechte moet worden opgekomen tegen het gunningsbesluit bedraagt 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van de gunningsbeslissing. Binnen deze termijn dient een dagvaarding betekend te worden aan het adres van de VRZHZ. Indien deze termijn wordt overschreden zonder dat een juridische procedure is aangevangen door middel van het doen betekenen van een kortgedingdagvaarding, vervalt ieder recht daartoe.

Een inschrijver die bezwaar wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhinderdata op te vragen bij de VRZHZ.

3.6 ALGEMENE EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN VORMVEREISTEN

Om te garanderen dat de Inschrijvingen praktisch hanteerbaar en maximaal vergelijkbaar zijn, zijn voor de Inschrijvingen algemene eisen en vormvereisten opgesteld.

3.6.1 TAAL

De Inschrijving dient volledig in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Contractering en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.

3.6.2 ONDERTEKENING

De Inschrijving dient te worden ondertekend door een of meer personen die bevoegd zijn de inschrijvende onderneming te binden. De bevoegdheid dient te kunnen worden vastgesteld aan de hand van gegevens uit het Handelsregister. In geval een Combinatie een Inschrijving indient dan dient de Inschrijving door alle deelnemers aan de Combinatie te worden ondertekend. Het is toegestaan een volmacht aan de Inschrijving toe te voegen in verband met de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

3.6.3 CONTACTPERSONEN

In de Inschrijving dienen van de contactpersoon aan de kant van de Inschrijver, in de aanbestedingsbrief, de volgende gegevens opgenomen te worden:

- Naam
- Functie
- Organisatieonderdeel, waar de contactpersoon werkzaam is
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

3.6.4 VOLLEDIGHEID EN INDELING INSCHRIJVING

De Inschrijver dient volledig en rechtsgeldig te zijn: alle gevraagde bewijsstukken en andere informatie moet zijn bijgesloten en de Inschrijver wordt verzocht alle in dit Beschrijvend Document vermelde vragen, zowel algemeen als specifiek te beantwoorden. Daarnaast dient de Inschrijver bevoegd te zijn tot het aangaan van de in dit Beschrijvend Document bedoelde Overeenkomst.

Het is niet toegestaan vaste teksten en indelingen in formulieren en Appendices te wijzigen. De Inschrijving dient als een ZIP-bestand te worden geüpload op TenderNed en bevat de volgende bestanden. De Inschrijving dient conform onderstaand overzicht te worden opgebouwd:

Omschrijving	Bestandsnaam
1. Aanbestedingsbrief (o.m. gegevens contactpersoon, zie paragraaf 3.6.3.). Hierin geeft u	01Aanbestedingsbrief_<bedrijfsnaam>

ook aan op welke percelen u inschrijft.	
2. Ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, zie paragraaf 4.1 en Appendix 7.3	02UEA_<bedrijfsnaam>
3. Verklaring terbeschikkingstelling per perceel (alleen indien indien relevant). Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 03a, 03b, etc. zie paragraaf 4.5 en Appendix 7.4	03Verklaringtbs_<bedrijfsnaam>, perceel
4. Beantwoording Vragen per perceel, zie 5.1.3	04BeantwoordingVragen_<bedrijfsnaam>
5. Ingevulde Akkoordverklaring eisen per perceel als bedoeld in Appendix 7.2	05AkkoordverklaringEisen_<bedrijfsnaam>
6. Ingevuld(e) referentiesjablo(o)n(en) per perceel. Nummer de exemplaren op al naar gelang de hoeveelheid die wordt ingeleverd: 06a, 06b, etc. zie paragraaf d en Appendix 7.5	06Referentiesjabloon_<bedrijfsnaam>

Tabel 2: Indeling Inschrijving

3.6.5 GEHEIMHOUDING

De Inschrijver zal strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ter zake van alle informatie die hem bekend is of wordt van de VRZHZ. De informatie die hem ter beschikking staat, zal hij niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekendmaken voor zover dit nodig is voor het doen van de inschrijving dan wel – indien en voor zover van toepassing – het uitvoeren van de opdracht. De VRZHZ erkent de vertrouwelijkheid van de inschrijving van de Inschrijver en zal de informatie die haar daaruit bekend is niet aan derden ter beschikking stellen. In het kader van de motivering van de gunningsbeslissing zal het in voorkomend geval noodzakelijk zijn om informatie uit de inschrijving wel bekend te maken. De Inschrijver onderkent dit.

3.6.6 GELDIGHEIDSDUUR

De Inschrijving is tenminste geldig tot drie maanden na de uiterste inleverdatum. Tot die datum heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Inschrijving zal, behoudens waar dat is gevraagd, geen voorbehouden bevatten ter zake van toekomstige ontwikkelingen aan de zijde van de Inschrijver.

Indien tegen de gunningsbeslissing van de VRZHZ bezwaar wordt gemaakt wordt de Inschrijvers verzocht de geldigheid van de Inschrijvingen te verlengen tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.

3.6.7 KOSTEN VAN DE INSCHRIJVING

Aan de VRZHZ kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.

3.6.8 OVERIGE EISEN EN VOORWAARDEN

- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief reiskosten, exclusief BTW.
- Reistijd, hotelkosten en parkeerkosten kunnen niet in rekening worden gebracht.
- Kosten die niet in de Inschrijving benoemd worden, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de door de Inschrijver geleverde producten en/ of diensten, zijn voor rekening van de Inschrijver.
- De Inschrijver verklaart dat hij ermee akkoord gaat dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door de VRZHZ.
- Het is de Inschrijver niet toegestaan manipulatief in te schrijven. Hiermee wordt in deze context bedoeld dat door de Inschrijver een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt waardoor de door de Aanbestedende dienst gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

3.7 BEOORDELINGSFASE

3.7.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt volgens de onderstaande stappen plaats:

- 1 Opening van de Inschrijvingskluis in TenderNed.
- 2 Controle van Inschrijvingen op vormvereisten.
- 3 Toetsing van de geschiktheid van de bedrijven per perceel van de Inschrijvers aan de Uitsluitingsgronden en Minimumvereisten.
- 4 Toetsing van de Inschrijvingen aan de eisen per perceel als bedoeld in Hoofdstuk 6.
- 5 Beoordeling van Inschrijvingen per perceel op basis van het Gunningscriterium volgens paragraaf 5.1.

3.7.2 CONTROLE VAN DE INSCHRIJVINGEN OP VORMVEREISTEN

De tijdig binnengekomen Inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op de vormvereisten. Indien niet is voldaan aan de vormvereisten kan de VRZHZ de Inschrijving uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

De inschrijving moet geldig en volledig zijn. Geldig betekent dat daar waar gevraagd de stukken rechtsgeldig, door een uit het handelsregister blijkende bevoegde functionaris, zijn ondertekend.

Hiertoe dient de hardcopy met een zogenaamde "natte" handtekening ondertekend te zijn en volstaat het een digitale scan van deze hardcopy te gebruiken voor de inschrijving. De originele hardcopy met natte handtekening is een bewijsmiddel en is opvraagbaar en, binnen twee (2) werkdagen, overlegbaar op verzoek van de aanbestedende dienst ter verificatie.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Een onvolledige inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op ondergeschikte onderdelen (niet zijnde de gunningscriteria) navraag te doen of onvolledige of ontbrekende informatie aan te laten vullen door inschrijver, uitsluitend indien het een onduidelijkheid, gering gebrek of kennelijke omissie betreft die het beginsel van gelijke behandeling niet aantast.

Aanbestedende dienst beschouwt het ontbreken van een vinkje of meerdere vinkjes in de UEA's, indien de betreffende uitsluitingsgrond ook daadwerkelijk niet op inschrijver van toepassing, als een gering gebrek evenals een bewijsstuk dat een verklaring van inschrijver onderschrijft maar inschrijver vergeten is bij te voegen. De uiterste termijn voor het volledig en correct aanleveren van de in de navraag gevraagde informatie is maximaal twee (2) werkdagen. Indien aanbestedende dienst overgaat tot een dergelijk verzoek en inschrijver ook in tweede instantie niet of niet tijdig de gevraagde informatie volledig aanlevert of de informatie voldoet op dat moment nog steeds niet, betekent dat uitsluiting van deelname aan de procedure.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke inschrijving in te dienen anders wordt inschrijver uitgesloten van de aanbesteding. Dat wil zeggen dat er geen 'mits en maren' aan de inschrijving kleven. Daarnaast moeten de standaardverklaringen in de bijlagen bij deze offerteaanvraag op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Een inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling.

3.7.3 BEOORDELING OP DE UITSLUITINGSGRONDEN EN DE MINIMUMVEREISTEN

Van de Inschrijvers wordt vervolgens vastgesteld dat:

- op het bedrijf van de Inschrijver(s) en/of diens Onderaannemer(s) geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn;
- het bedrijf van de Inschrijver aan de gestelde Minimumvereisten op het gebied van technische bekwaamheid en economische en financiële draagkracht voldoet.

Mochten op het bedrijf van een Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn of mocht blijken dat het bedrijf van een Inschrijver niet over de benodigde technische bekwaamheid of economische en financiële draagkracht beschikt, dan legt de VRZHZ de Inschrijving terzijde.

3.7.4 TOETSING VAN DE INSCHRIJVINGEN AAN DE EISEN

Daarna wordt onderzocht of de Inschrijving voldoet aan de eisen als bedoeld in Hoofdstuk 6. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één of meer eisen wordt de Inschrijving niet betrokken in de verdere beoordeling.

3.7.5 BEOORDELING OP HET GUNNINGSCRITERIUM

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van het gekozen Gunningscriterium. De gunning is beschreven in hoofdstuk 5.

3.7.6 GUNNING EN BEZWAAR

De VRZHZ besluit op basis van de toetsing van de Inschrijving aan het Gunningscriterium aan welke Inschrijver(s) per perceel hij voornemens is een Raamovereenkomst te gunnen.

Vervolgens deelt de VRZHZ aan alle Inschrijvers per perceel op de aanbesteding de gunningbeslissing mede. Mededeling van de gunningsbeslissing impliceert geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver die voor gunning van een Raamovereenkomst in aanmerking komt. De VRZHZ voert daarentegen wel direct na de mededeling van de gunningsbeslissing, met de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, overleg.

Voor het maken van bezwaar wordt de wettelijke bezwaarprocedure bij uitsluiting toegepast. Hierbij geldt het volgende:

- De VRZHZ dient onverwijld over bezwaren te worden geïnformeerd.
- De bezwaartermijn (inclusief het aanhangig maken van een vordering in kort geding) bedraagt maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing.
- De rechtbank Rotterdam is exclusief bevoegd kennis te nemen van eventuele gerechtelijke procedures.
- Kopie van de inleidende dagvaarding dient gelijktijdig met het aanvragen van een datum voor een kortgeding via TenderNed aan de VRZHZ te worden verstrekt.
- Na het verstrijken van de bovengenoemde termijn is uw recht om bezwaar te maken tegen het betreffende besluit vervallen.
- Het niet in acht nemen van bovengenoemde voorschriften leidt tot niet-ontvankelijkheid van het bezwaar.

3.7.7 VERIFICATIEFASE

Met het bepalen van de voorlopig winnende Inschrijver per perceel wordt de gunningsfase afgesloten. De Opdracht wordt echter nog niet definitief gegund. De winnende Inschrijver per perceel gaat, tijdens de standstill periode, samen met VRZHZ de verificatiefase in. Tijdens deze fase krijgt (uitsluitend) de voorlopig

winnende Inschrijver per perceel de gelegenheid om te laten zien hoe zijn aanbidding er concreet in detail uitziet. Het gaat hier dus om het creëren van transparantie en accountability.

De doelstelling is dat duidelijk wordt wat er wel en niet in het aanbod zit, identificeren of het aanbod ook daadwerkelijk acceptabel is, het verkrijgen van een duidelijker beeld van de 'over en weer' verwachtingen, het verduidelijken van prestatie-indicatoren en het operationaliseren van de meting ervan.

Na afronding van de verificatiefase vangt de uitvoeringsfase aan. De Europese aanbesteding is nu definitief afgerond.

3.8 COMMUNICATIE

Het is de Inschrijver niet toegestaan contact op te nemen met medewerkers van de VRZHZ en/of andere deelnemers aan het projectteam, anders dan de contactpersoon. Alle communicatie verloopt via TenderNed .

Uitsluitend in het geval TenderNed niet werkt kunt u contact opnemen middels het volgende e-mailadres: hein.machielse@emtio.nl onder vermelding van "Openbare Europese Aanbesteding logistieke diensten VRZHZ".

Indien bovengenoemde regels worden overtreden, kan dit tot onmiddellijke uitsluiting van verdere deelneming leiden, ongeacht de fase van de aanbesteding.

Alle correspondentie in het kader van deze aanbesteding dient voorzien te zijn van het referentienummer van deze aanbesteding op TenderNed, te weten:

3.9 VERDUIDELIJKING

Indien de VRZHZ onvoldoende beeld heeft gekregen van de Inschrijver en zijn aanbod op basis van de Inschrijving, dan kan de VRZHZ besluiten verduidelijkingsvragen te stellen. De Inschrijvers dienen in dat geval binnen twee werkdagen deze vragen via TenderNed te beantwoorden.

4

KWALITATIEVE SELECTIECRITERIA

4.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	24
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.3	Geschiktheidseisen	25
4.4	Inschrijving door een combinatie	28
4.5	Aanmelding met beroep op derden	28
4.6	Onderaanneming	28
4.7	Aantal Inschrijvingen per onderneming	28

Kwalitatieve selectiecriteria

In dit hoofdstuk worden de criteria voor kwalitatieve geschiktheid van de Inschrijvers besproken.

4.1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij een geschikte kandidaat is op grond van de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid) welke nader worden uitgewerkt in de paragrafen 4.2 en 4.3. Hiertoe vult een bevoegde functionaris van de Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in, ondertekent het UEA en voegt deze toe aan de Inschrijving.

Het gebruik van UEA houdt in dat voor de dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen slechts het UEA wordt afgegeven, zonder dat de Inschrijver nadere informatie/bewijsstukken als onderdeel van zijn Inschrijving hoeft te verstrekken.

Voor alle onder paragraaf 4.2 vallende dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden en de onder paragraaf 4.3 vallende geschiktheidseisen geldt dat deze bewijsvoering op verzoek van de VRZHZ enkel door de geselecteerde Inschrijver moet worden overgelegd na het voorlopige gunningsbesluit.

De bijbehorende aanvullende gevraagde documenten of bewijsstukken zoals beschreven in dit Beschrijvend Document, dienen op verzoek van de VRZHZ, **binnen zeven (7) kalenderdagen te worden overlegd.**

4.2 UITSLUITINGSGRONDEN

De ingediende Inschrijving van de Inschrijver wordt eerst gecontroleerd op Uitsluitingsgronden (bijv. faillissement, valse verklaringen, etc.). De Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA (Appendix 7.4). Indien op een Inschrijver een Uitsluitingsgrond van toepassing is, en de VRZHZ niet besluit af te zien van uitsluiting op één van de in art. 2.88 Aw genoemde gronden, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

De Inschrijver verklaart door het invullen en ondertekenen van het UEA dat de omstandigheden zoals benoemd in deze verklaring niet op de onderneming van de Inschrijver van toepassing zijn en dat de Inschrijver in de verificatiefase de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 Aw op het eerste verzoek van de VRZHZ zal verstrekken.

Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn zal de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van de VRZHZ sprake is van self-cleaning maatregelen (maatregelen waarmee een onderneming aan kan tonen dat haar gedrag is aangepast en dat het vergrijp geen tweede keer zal gebeuren) die een uitsluiting niet rechtvaardigen.

4.2.1 BEWIJSMIDDELEN

Om te bewijzen dat van bovengenoemde omstandigheden geen sprake is dienen de volgende bewijsstukken te worden overlegd.

- Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het Handelsregister aantonen dat de uitsluitingsgrond als bedoeld in Deel III C van het UEA op hem niet van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat de VRZHZ hiertoe een verzoek doet en mag op het moment van indienen niet ouder zijn dan drie maanden.
- Een Inschrijver kan door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaren, aantonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in paragraaf 4.2, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van de mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn. Een Gedragsverklaring Aanbesteden kan worden aangevraagd via <http://www.justis.nl/Producten/gedragsverklaringaanbesteden>. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat de VRZHZ hiertoe een verzoek doet.
- Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in Deel III C van het UEA niet op hem

van toepassing is. Dit bewijsmiddel dient eerst te worden afgegeven nadat de VRZHZ hiertoe een verzoek doet.

Indien een ondertekend UEA (Appendix 7.4) geen deel uitmaakt van de Inschrijving wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling.

4.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Na controle op de Uitsluitingsgronden wordt de geschiktheid van de Inschrijver voor de uitvoering van de dienstverlening vastgesteld. Voor het bepalen van de geschiktheid zijn diverse criteria vastgesteld. Alle geschiktheidseisen betreffen Minimumvereisten. Dit houdt in dat voor iedere eis afzonderlijk een op onderhavige aanbesteding afgestemd minimum is vastgesteld waaraan de Inschrijver moet voldoen. De Inschrijving van een Inschrijver die niet voldoet aan één of meerdere van deze geschiktheidseisen wordt terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling.

In Deel IV van het UEA (Appendix 7.4) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

4.3.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT (ALLE PERCELEN)

- 1 Jaarrekeningen. Ter toetsing van de financiële draagkracht dient er op basis van de (voorlopig) vastgestelde jaarrekeningen van de afgelopen twee jaar (2020 en 2021) geen sprake te zijn van negatief (eigen) vermogen. Indien het (eigen) vermogen positief is door het verstrekken van achtergestelde leningen (aansprakelijk vermogen) met korte looptijd (tot drie jaar) wordt het (eigen) vermogen als zijnde negatief beschouwd.
- 2 Jaarrekeningen. In de meest recente jaarrekening is geen sprake van continuïteitsrisico (blijkens een continuïteitsparagraaf).
- 3 Risico's. Bij de onderneming van Inschrijver is op dit moment of in de nabije toekomst geen sprake van aanwezige c.q. mogelijke risico's die de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden.
- 4 Verzekering. De Inschrijver beschikt over een adequate verzekering voor beroepsaansprakelijkheid. De Inschrijver dient per gebeurtenis voor minimaal 500.000 euro verzekerd te zijn, waarbij het aantal gebeurtenissen per jaar niet is beperkt. De Inschrijver dient verzekerd te blijven gedurende de duur van de Overeenkomst.

4.3.2 TECHNISCHE BEKWAAMHEID

De VRZHZ stelt in dit kader Minimumvereisten aan Inschrijvers op het gebied van technische bekwaamheid. De VRZHZ kan van Inschrijver eisen om de opgegeven informatie naar aanleiding van het gestelde in deze paragraaf nader te onderbouwen dan wel van bewijzen te voorzien.

In Deel IV van het UEA (Appendix 7.4) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot technische bekwaamheid.

De kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden of de te leveren dienstverlening wordt voornamelijk bepaald door de wijze waarop de kwaliteitsborging en kwaliteitscontrole is georganiseerd in de organisatie van de Inschrijver.

- a De Inschrijver dient te beschikken over een relevant kwaliteitszorgsysteem dat door een officiële certificeringinstantie is gecertificeerd op basis van de NEN-ISO: 9001 serie, of te beschikken over een beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert. Deze geschiktheidseis geldt voor alle percelen.

De Inschrijver kan worden verzocht het volgende bewijsmiddel te verstrekken:

- een afschrift van een geldig NEN-ISO certificaat. De Inschrijver dient, wanneer deze niet over de desbetreffende certificering beschikt, deze gelijkwaardigheid op het moment van Inschrijving aan te tonen door middel van het aanleveren van de beschrijving van de genomen maatregelen met een afschrift van de inhoudsopgave van het desbetreffende kwaliteitshandboek en een beleidsverklaring van het verantwoordelijke management waaruit blijkt dat het management de maatregelen onderschrijft en controleert.
- b Referenties, voorzien van een door een referent te ondertekenen 'tevredenheidsverklaring' waarmee de Inschrijver de onderstaande kerncompetenties aantoont en aan de hierna gestelde randvoorwaarden voldoet. De referenties mogen niet ouder zijn dan twee jaar, gerekend vanaf het moment van indienen van de Inschrijving. De kerncompetenties dienen in één of (verspreid over) meerdere referenties te worden aangetoond, gebruik makend van de referentiesjabloon in Appendix 7.5.

Kerncompetenties:

De Inschrijver heeft in relatie tot de onderhavige Opdracht kennis van en ervaring met:

Perceel 1:

1. Ervaring met het leveren van Devices voor een bedrag van € 75.000 per jaar bij een overheidsinstelling
2. Inschrijver is in staat om op efficiënte en professionele wijze grootschalige aanverwante dienstverlening voor Devices te leveren waaronder: a) voor uitlevering labelen van apparatuur en: b) digitaal aanleveren van de CMDDB gelijktijdig bij de uitlevering voor zowel hardware en: c) uitpakken, plaatsen en werkend opleveren (incl DOA test) van apparatuur. Inschrijver heeft dit op dusdanige wijze georganiseerd dat deze dienstverlening voor uitlevering van een bestelling en op locatie van opdrachtnemer kan plaatsvinden.

Perceel 2:

1. Het leveren van backend computer hardware (servers, storage en backup) van de gelijktijdige levering, van minimaal 5 eenheden backend computer hardware van een waarde van ten minste € 25.000,- exclusief BTW binnen een aansluitende periode van één week.
2. Het verzorgen van bijbehorende, aanverwante dienstverlening bij ICT-hardware. Inschrijver is in staat om op efficiënte en professionele wijze grootschalige aanverwante dienstverlening voor computer hardware te leveren waaronder: a) voor uitlevering labelen van apparatuur en: b) digitaal aanleveren van de CMDB gelijktijdig bij de uitlevering voor zowel hardware en: c) uitpakken, plaatsen en werkend opleveren (incl DOA test) van apparatuur. Inschrijver heeft dit op dusdanige wijze georganiseerd dat deze dienstverlening voor uitlevering van een bestelling en op locatie van opdrachtnemer kan plaatsvinden.

Perceel 3:

1. Inschrijver heeft aantoonbaar ervaring met het Leveren en administreren van gebruiksrechten van software onder het regime van een Raamovereenkomst met een overheidsinstelling met een minimale opdrachtwaarde van € 500.000 op jaarbasis.
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met een overheidsomgeving voor een licentie- en licentie onderhoudsportfolio.

De VRZHZ behoudt zich het recht voor de opgegeven referenten telefonisch te benaderen en een referentiebezoek te doen. Inschrijvers stellen hierbij geen enkele restrictie.

4.4 INSCHRIJVING DOOR EEN COMBINATIE

Een Combinatie bestaat uit meerdere hoofdopdrachtnemers die gezamenlijk als één Inschrijver per perceel een Inschrijving indienen. Indien de Inschrijving geschiedt door een Combinatie dan dient elk lid van een Combinatie een volledig ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA in te dienen. Voorts dient elk lid van de Combinatie bij Deel II C en D van het UEA aan te geven aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan, én hij dient Appendix 7.4 (Verklaring terbeschikkingstelling middelen) in te vullen en te ondertekenen.

Na de datum van Inschrijving is het niet meer mogelijk om een al gevormde Combinatie te wijzigen, tenzij dit geschiedt na schriftelijke toestemming van de VRZHZ. Het verzoek om wijziging zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de VRZHZ in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

Ondernemingen die in een Combinatie aanmelden zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst(en) voortvloeiende verplichtingen. De Combinatie dient een penvoerder aan te wijzen.

4.5 AANMELDING MET BEROEP OP DERDEN

De Inschrijver kan zich voor het voldoen aan de gestelde eisen ook beroepen op de financiële en/of economische draagkracht dan wel technische en/of beroepsbekwaamheid van derden. Een voorwaarde bij het beroep op deze derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de noodzakelijke middelen van deze derde(n) (zie hiervoor Appendix 7.5).

Zowel in geval van intra-concernrelaties als in geval van een genomineerde Onderaannemer dient de Inschrijver onder Deel II C en D van het UEA aan te geven voor welke geschiktheidseisen de Inschrijver een beroep op deze derde(n) doet.

Het wijzigen van een 'genomineerde derde' gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van De VRZHZ. De Inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de VRZHZ. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de VRZHZ in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

4.6 ONDERAANNEMING

De Inschrijver dient in de Inschrijving op het UEA Deel II D tevens op te geven of, en zo ja wie, de Inschrijver voornemens is voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten als Onderaannemer.

Het wijzigen van een Onderaannemer gedurende de aanbestedingsprocedure of de looptijd van de Overeenkomst is slechts mogelijk na schriftelijke toestemming van de VRZHZ. De Inschrijver dient hierom tijdig schriftelijk een verzoek te doen aan de VRZHZ. Het verzoek zal in ieder geval worden afgewezen als de wijziging volgens de VRZHZ in strijd is met het (Europese) aanbestedingsrecht.

4.7 AANTAL INSCHRIJVINGEN PER ONDERNEMING

Een geïnteresseerde ondernemer kan in één van de volgende hoedanigheden deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure:

- Zelfstandige Inschrijver; dit is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Overeenkomst en zelfstandig zorg draagt en hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst, zonder inzet van Onderaannemers en zonder medewerking van andere ondernemers.
- Samenwerkingsverband ofwel Combinatie: dit is een, voor de gelegenheid aangegaan, samenwerkingsverband (ook wel genoemd consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk de Inschrijving doen en waarbij ieder lid van het samenwerkingsverband ofwel Combinatie hoofdelijk aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst.
- Hoofdaannemer: dit is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruikmaakt van één of meerdere Onderaannemers. Alleen de

hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst. De hoofdaannemer is in geval van Gunning de enige contractuele wederpartij van de VRZHZ. Met de Onderaannemers heeft de VRZHZ geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een Onderaannemer.

- Onderaannemer: Een derde die als natuurlijk persoon of rechtspersoon door Opdrachtnemer wordt ingeschakeld om onder verantwoordelijkheid en aansturing van de Opdrachtnemer (een wezenlijk deel van) de uitvoering van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze aanbesteding c.q. Overeenkomst uit te voeren. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige Inschrijver;
- deelnemer aan het samenwerkingsverband ofwel Combinatie;
- hoofdaannemer;

Een ondernemer mag meerdere keren bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- Onderaannemer

Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) is Inschrijving beperkt tot maximaal een (1) entiteit binnen de groep in een van de hierboven genoemde hoedanigheden, tenzij Inschrijvers op overtuigende wijze aantonen dat hun verbondenheid binnen een groep hun respectieve gedrag in het kader van deze aanbesteding niet heeft beïnvloed. Kan dit niet – op verzoek van de VRZHZ - door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers.

Verskillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk inschrijven als samenwerkingsverband ofwel Combinatie.

- Indien de VRZHZ constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan is sprake van een ongeldige Inschrijving en wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5

GUNNINGSMODEL

5.1 Gunningscriterium

30

Gunningsmodel

5.1 GUNNINGSCRITERIUM

De beoordeling van de Inschrijving per perceel vindt plaats op basis van de economisch meest voordelige Inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV, voorheen EMVI (Economisch Meest Voordelige Inschrijving)), waarbij op basis van kwaliteit een zogenaamde Q-score wordt berekend. Er zullen geen prijzen en kortingen worden gevraagd omdat VRZHZ dit niet zinvol acht. Wel zullen er opslagpercentages op de door Inschrijver/Opdrachtnemer bij zijn toeleveranciers te betalen inkooprijzen worden gevraagd. Deze zullen echter als kwaliteitscriterium worden beoordeeld.

5.1.1 KWALITEIT (Q)

Per Perceel worden alle Inschrijvingen gescoord conform de hierna beschreven procedure.

Per Inschrijving wordt aldus de kwaliteitsscore Q vastgesteld. Deze wordt bepaald aan de hand van toe te kennen scores op de wensen. Beoordeling van de antwoorden op de wensen geschiedt door het beoordelingsteam.

Alle wensen worden beoordeeld op een vijfpuntsschaal:

0	slecht, Inschrijver heeft het gevraagde niet in beschouwing genomen en/of niet uitgewerkt. De uitwerking sluit niet aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing;
1	matig, Inschrijver heeft slechts een klein deel van het gevraagde in beschouwing genomen en/of beperkt uitgewerkt. De uitwerking sluit beperkt aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing;
2	voldoende, Inschrijver heeft een belangrijk deel van het gevraagde in beschouwing genomen en voldoende uitgewerkt. De uitwerking sluit voldoende aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing;
3	goed, Inschrijver heeft het gevraagde vrijwel geheel in beschouwing genomen en vrijwel volledig uitgewerkt. De uitwerking sluit grotendeels aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing;
4	uitstekend, Inschrijver heeft het gevraagde geheel in beschouwing genomen en volledig uitgewerkt. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen in de situatie en vraagstelling van VRZH. De uitwerking sluit volledig aan bij de aard van de gevraagde dienstverlening/oplossing.

Tabel: Uitleg scores

De individuele wensen verschillen in gewicht. Er kan een enkele weging ((L) 0, 1, 2, 3, 4), een tweevoudig weging ((M) 0, 2, 4, 6, 8) of een drievoudige weging ((H) 0, 3, 6, 9, 12) plaatsvinden, waarbij de vijfpuntsschaal onverkort blijft gehandhaafd. Bij elke wens is het gewicht aangegeven. Bij een enkele wens is de wegingsmethodiek beschreven als onderdeel van de wens.

De gewogen scores worden vervolgens bij elkaar opgeteld tot de Q-score. De Inschrijver met de hoogst toegekende Q-score voor een Perceel komt in aanmerking voor gunning van een Raamovereenkomst ten behoeve van dat Perceel.

5.1.2 EISEN

De eisen per perceel behorende bij deze aanbesteding zijn opgenomen in hoofdstuk 6. De eisen zijn knock-out criteria, nadrukkelijk wordt aan eisen gesteld dat hieraan volledig dient te worden voldaan. Is dit niet het geval dan valt de Inschrijving af. Allereerst worden alle eisen gecontroleerd door het beoordelingsteam van de VRZH.

Indien om een toelichting bij een eis wordt gevraagd, dient de Inschrijver de toelichting als separate bijlage toe te voegen aan de Inschrijving.

6

PROGRAMMA VAN EISEN EN WENSEN

Programma van Eisen en Wensen

Dit hoofdstuk verwoordt alle Eisen en wensen die aan de Inschrijver c.q. uitvoering van de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Tenzij expliciet anders vermeld dient aan alle in het Beschrijvend Document opgenomen Eisen te worden voldaan en dienen wensen te worden beantwoord. Het niet voldoen aan één of meer Eisen zal leiden tot uitsluiting van de procedure. De wensen hebben tot doel om de Inschrijvingen te beoordelen. Indien niet wordt ingegaan op een wens, scoort die Inschrijving op dat punt niet.

1.1 PERCEEL 1: DEVICES

Eis 1	Inschrijver accepteert het Programma van Eisen middels het invullen en ondertekenen van de Akkoordverklaring (Appendix 7.2).
Eis 2	Inschrijver besteedt niet meer dan één pagina A4 en maximaal 500 woorden aan de beantwoording van iedere wens afzonderlijk.

1.1.1 PERIODIEK VASTSTELLEN VAN MERKEN, TYPES, CONFIGURATIES EN VERSIES VAN DE BENODIGDE DEVICES

De keuze van merken, types, configuraties en versies van Devices zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds in overleg met Opdrachtnemer geschieden. Dit betekent dat er in dit Programma van Eisen en Wensen geen concrete kwalitatieve

behoefte kan worden gesteld in de zin van aan te schaffen Devices. U wordt derhalve uitgenodigd om invulling te geven aan de wensen en uw visie naast die van Opdrachtgever te houden. Het gaat niet alleen om het matchen van uw producten en diensten aan de wensen van Opdrachtgever, maar zeker ook om het beschrijven van uw visie. Hierbij dient Inschrijver in alle gevallen rekening te houden met de in deze paragraaf beschreven randvoorwaarden.

Eis 3	U dient ten behoeve van VRZHZ één aanspreekpunt voor periodiek overleg over onder andere keuze van merken, types, configuraties en versies van de benodigde Devices aan te wijzen.
Eis 4	U dient VRZHZ gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door u aangeboden Devices en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Dit betreft ook de situatie waarin er binnenkort een nieuwe versie van een Device op de markt komt, en waarin er op dat moment mogelijk sprake zal zijn van langere Levertijden. Het initiatief hiertoe dient bij Opdrachtnemer te liggen.

Wens 1	Het in Eis 3 bedoelde overleg vindt bij voorkeur minimaal tweemaal per jaar plaats op een bij voorkeur zo efficiënt mogelijke wijze. Beschrijf de wijze waarop u voornemens bent invulling te geven aan dit overleg en besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de toegevoegde waarde die u voor VRZHZ creëert.	H
Wens 2	Beschrijf de wijze waarop u voornemens bent invulling te geven aan het verstrekken van de informatie zoals bedoeld in Eis 4. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de toegevoegde waarde die u voor VRZHZ creëert en de in Eis 4 benoemde aspecten.	H

1.1.2 INKOOP EN DOORLEVERING VAN DEVICES

Eis 5	De Levertijd van veel gebruikte standaard Devices is maximaal 10 Werkdagen.
Eis 6	Inschrijver is in staat voor elk type Device minimaal drie A-merken in te kopen en te leveren.

Wens 3	Geef de door u in meer dan 90% van de leveringen te realiseren Levertijd van veel gebruikte standaard Devices.	M
Wens 4	VRZHZ wenst dat de in de Nadere opdracht overeengekomen Levertijd gegarandeerd wordt. Beschrijf in dit kader in welke mate u kunt anticiperen in het geval van (dreigend) niet tijdig leverende toeleveranciers (al of niet door overmacht).	H
Wens 5	VRZHZ hanteert de volgende uitgangspunten bij de onderhavige aanbesteding: (i) VRZHZ vindt het redelijk dat Opdrachtnemer winst maakt ter zake van de Logistieke Diensten; (ii) daartoe geniet Opdrachtnemer in de meeste gevallen een omzetbonus bij zijn	M

	<p>toeleverancier en kan hij daarnaast een opslag op zijn inkoopprijs rekenen bij doorleveringen van Devices aan Opdrachtgever; (iii) VRZHZ heeft een groot belang om de Devices (die zij als commodities beschouwt), maar ook de aanvullende dienstverlening, tegen de meest gunstige prijs in te kopen; (iv) VRZHZ streeft gegarandeerde Levertijden na en optimale dienstverlening.</p> <p>Beschrijf uw visie op het mogelijke spanningsveld tussen geringe opslagpercentages en optimale dienstverlening zoals hierboven verwoord in de uitgangspunten. Beschrijf uw visie op zodanige wijze dat deze resulteert in een probleemoplossing voor VRZHZ en niet in een probleemsignalering. Achtergrond van deze wens is dat een Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst jegens VRZHZ geen beroep mag doen op het opslagpercentage dat is overeengekomen als argument voor het achterblijven van de kwaliteit van de dienstverlening.</p>	
Wens 6	<p>Gelet op de wijze van 'afrekenen', op basis van een opslagpercentage op de door Opdrachtnemer gehanteerde inkoopprijs, heeft VRZHZ niet automatisch de garantie dat zij Devices tegen de scherpste inkoopprijs krijgt aangeboden (sterker nog: door hogere inkooprijzen te hanteren verdient Opdrachtnemer meer dan bij een lagere inkoopprijs). VRZHZ verwacht uiteraard dat Opdrachtnemer op een voor VRZHZ zo gunstig mogelijke wijze inkoop. Dit kan onder meer geschieden doordat Opdrachtnemer aanvragen van diverse klanten bundelt en/of dat Opdrachtnemer met diverse toeleveranciers en/of andere partners zakelijke relaties onderhoudt die voor gunstige inkoopcondities garant staan. Beschrijf welke garanties u biedt opdat VRZHZ er van mag uitgaan dat zij bij iedere order gunstige netto prijzen krijgt aangeboden die op zijn minst concurrerend zijn met het aanbod van overige leveranciers van vergelijkbare apparatuur en voor vergelijkbare klanten, waaronder het aanbod van de betreffende fabrikanten zelf.</p>	H

<p>Wens 7</p>	<p>Beschrijf, rekening houdend met uw beantwoording van Wens 5 en er vanuit gaande dat er geen kosten van aanvullende diensten anders dan aangeduid. (Perceel 1: zie opsomming aanvullende diensten bij punt e.) van in het Beschrijvend Document behoeven te worden inbegrepen, het in uw visie optimale, voor VRZHZ in de zin van laagste, door u te hanteren opslagpercentage dat u voornemens bent aan VRZHZ in rekening te brengen voor de reguliere levering, uitgaande van zowel stukbestellingen als grotere orders van Devices. De kosten voor het inrichten van een webwinkel en de kosten voor het afhandelen van garantie dienen in dit opslagpercentage te zijn begrepen. Er kan slechts één opslagpercentage worden gehanteerd voor alle Devices.</p> <p>Scoregrondslag (weging inbegrepen): $\leq 0,5\% = 15$ punten; $>0,5\% - \leq 1\% = 12$ punten; $>1\% - \leq 1,5\% = 9$ punten; $>1,5\% - \leq 4\% = 6$ punten; $>4\% - \leq 7\% = 3$ punten; $>7\% = 0$ punten.</p>	<p>Zie scoregrondslag als opgenomen in de wens</p>														
<p>Wens 8</p>	<p>Beschrijf rekening houdend met het gestelde in Wens 7 de door u te hanteren additionele opslagpercentages op de inkoopprijs in relatie tot de situatie waarbij onderstaande diensten dienen te worden geleverd (voorbeeld: inkoopprijs € 100,-; uw antwoord bij Wens 7 is 1%; prijs voor VRZHZ zonder aanvullende diensten: € 101,-; uw antwoord bij Wens 7 (A): 1%; prijs voor VRZHZ : € 101,- plus 1% van € 100,- = € 102,-):</p> <table border="1" data-bbox="488 1200 1425 1487"> <thead> <tr> <th></th> <th>Aanvullende dienst</th> <th>Additioneel opslagpercentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>Voorconfigureren van Devices</td> <td>..%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>Pre-installeren van images</td> <td>..%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>Labelen van componenten</td> <td>..%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>Leveren van componenten zonder verpakking</td> <td>..%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Scoregrondslag (weging inbegrepen): $(A+2*B+3*C+D)/7 =$ gemiddeld opslagpercentage. Vervolgens: $\leq 1\% = 12$ punten; $>1\% - \leq 1,5\% = 9$ punten; $>1,5\% - \leq 2\% = 6$ punten; $>2\% - \leq 3\% = 3$ punten; $>3\% = 0$ punten.</p>			Aanvullende dienst	Additioneel opslagpercentage	A	Voorconfigureren van Devices	..%	B	Pre-installeren van images	..%	C	Labelen van componenten	..%	D	Leveren van componenten zonder verpakking
	Aanvullende dienst	Additioneel opslagpercentage														
A	Voorconfigureren van Devices	..%														
B	Pre-installeren van images	..%														
C	Labelen van componenten	..%														
D	Leveren van componenten zonder verpakking	..%														
<p>Eis 7</p>	<p>Opdrachtnemer levert zowel periodiek als voor iedere levering van Devices digitale gegevens ten behoeve van de CMDB van VRZHZ (in CSV-bestandsformaat). De kosten voor deze aanlevering zijn in het opslagpercentage als bedoeld in Wens 7 inbegrepen.</p>															
<p>Eis 8</p>	<p>Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).</p>															

Wens 9	VRZHZ verwacht van Opdrachtnemer dat deze zich transparant opstelt bij het factureren van afgeleverde apparatuur. Beschrijf in dit kader op welke wijze u apparatuur en diensten bij VRZHZ in rekening brengt. Beschrijf daarbij hoe u omgaat met zaken als zichtbaarheid van provisieafspraken met uw toeleveranciers (bijv. kick back regelingen), een door u te rekenen bedrag of opslagpercentage als vergoeding voor uw logistieke dienstverlening, een all-in prijs, etc. Met andere woorden, beschrijf op welke wijze u in staat bent om een transparante relatie met uw klanten te onderhouden als het gaat om uw relatie/afspraken met toeleveranciers.	H
Eis 9	Het opgegeven opslagpercentage is bindend voor Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dus inclusief eventuele verlengingen. In het percentage dienen alle kosten begrepen te zijn, waar onder meer toe behoren voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg en garantieafhandeling, inclusief eventuele onderzoekskosten.	
Eis 10	VRZHZ heeft in het kader van Devices het recht om steekproefsgewijs concurrerende offertes bij willekeurige derden aan te vragen (die bereid zouden zijn rechtstreeks aan VRZHZ te leveren en bereid zijn de fabrieksgarantie op Devices in Nederland te garanderen), met het oog op de controle van de marktconformiteit van het aanbod van Opdrachtnemer. Indien VRZHZ op basis van deze controle vaststelt dat het aanbod van Opdrachtnemer meer dan 5% in voor VRZHZ ongunstige zin afwijkt ten opzichte van een derde dan verlangt VRZHZ dat Opdrachtnemer het werkelijk geconstateerde verschil in mindering brengt op zijn (aangepaste) aanbod.	

1.1.3 WEBWINKEL

Eis 11	Opdrachtnemer dient een webwinkel ter beschikking te stellen aan VRZHZ.	
Wens 10	In de webwinkel zijn bij voorkeur alle producten uit de catalogus van Opdrachtnemer opgenomen, waarbij elk product, waar nodig en mogelijk, een technische omschrijving heeft, vergezeld van een afbeelding van het product. Indien wordt overeengekomen dat ook andere, niet expliciet genoemde producten (zie opsomming bij 'Devices') besteld mogen worden, dient Opdrachtnemer in de webwinkel dan wel catalogus een onderscheid aan te brengen tussen gecontracteerde en niet gecontracteerde producten. Tevens dient Opdrachtnemer in de webwinkel, voor zover van toepassing, bestelregels voor de aanvullende kosten op basis van opslagpercentages automatisch mee te nemen in de bestelling. De systematiek achter de webwinkel voegt regelmatig bestelde producten toe aan een lijst met voorkeursartikelen dan wel favoriete producten, zodat repeterende producten gemakkelijk kunnen worden besteld. Wanneer een product niet meer leverbaar is dient er	M

	bijtijds een vervangend product wordt voorgesteld. Beschrijf in welke mate en de wijze waarop u aan deze wens zult voldoen.	
Wens 11	Het is voor VRZHZ wenselijk dat uitsluitend de gecontracteerde producten/productgroepen binnen de Devices, toegankelijk zijn voor het bestelproces. Beschrijf in welke mate een selectie van producten voor VRZHZ eenvoudig zichtbaar kan worden gemaakt.	M
Wens 12	Voor het stellen van vragen en het aanmelden van problemen over de webwinkel stelt Opdrachtnemer support beschikbaar, bij voorkeur via een helpdesk. Beschrijf in welke mate en op welke wijze u aan deze wens tegemoet komt.	L
Wens 13	Opdrachtnemer zendt direct na de bestelling via het inkoopstelsel een digitale orderbevestiging naar de besteller van VRZHZ met minimaal de vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer - referentie VRZHZ - naam besteller VRZHZ - afleveradres - leverdatum - al dan niet deellevering - totaalbedrag van de bestellingen - specificatie van de geleverde artikelen - inkooprijzen - opslagpercentage - BTW-percentages en bedrag Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per email aan VRZHZ kenbaar te worden gemaakt, waarbij VRZHZ het recht heeft de order bij geconstateerde afwijkingen te annuleren. Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.	M
Eis 12	Facturen dienen digitaal in PDF-formaat te worden verzonden naar het door VRZHZ aangegeven e-mail adres. Elke factuur dient voorzien te zijn van een uniek factuurnummer. Facturatie mag niet eerder plaatsvinden dan nadat Opdrachtnemer een nieuwe bestelorder heeft ontvangen. Een uitzondering op de nieuwe bestelopdracht vormen deelleveringen en/of termijnfacturaties. Indien deze werkwijze overeen is gekomen ontvangt Opdrachtnemer geen nieuwe bestelorder, maar dient er gefactureerd te worden conform de eerste bestelorder. Ook in dit geval dient de factuur een ander factuurnummer te bevatten.	
Wens 14	De digitale facturen die worden verzonden bevatten minimaal de vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer - referentie VRZHZ - naam besteller VRZHZ - afleveradres - leverdatum - al dan niet deellevering 	M

	<ul style="list-style-type: none"> - totaalbedrag van de bestellingen - specificatie van de geleverde artikelen - inkooprijzen - opslagpercentage - BTW-percentages en bedrag <p>Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.</p>	
Wens 15	<p>VRZHZ wenst ten behoeve van hun eigen CMDB voor iedere levering van Devices een bestand in CSV-bestandsformaat met de volgende velden (indien relevant):</p> <ul style="list-style-type: none"> - fabrikant / merk - serienummer - soort (bijvoorbeeld: laptop) - type (bijvoorbeeld: Latitude E7440) - MAC-adres - leverancier - datum pakbon - garantie einddatum - referentie VRZHZ <p>Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.</p>	L

1.1.4 GARANTIE-AFHANDELING

De Servicedesk ICT van VRZHZ meldt de Devices die in aanmerking komen voor garantieafhandeling aan bij Opdrachtnemer. Hiermee heeft Opdrachtnemer, maar ook de medewerkers van VRZHZ, één aanspreekpunt voor het verhelpen van defecten aan apparatuur.

Medewerkers komen bijvoorbeeld met hun mobiel Device bij de Servicedesk ICT en indien het probleem niet direct op te lossen valt, draagt de medewerker het apparaat over aan de medewerker van de Servicedesk ICT, die voor verdere afhandeling zorg draagt.

De medewerker krijgt, indien mogelijk, de beschikking over een - door VRZHZ verstrekt - tijdelijk vervangend apparaat en een call-nummer waarmee hij de voortgang van de reparatieaanvraag van zijn Device in de gaten kan houden.

Indien de Servicedesk ICT aanspraak op de standaard fabrieksgarantie wil maken zullen de Devices, afhankelijk van hetgeen gesteld is in de garantiebepalingen, of aangeboden worden aan de leverancier van het bewuste apparaat of dient herstel op locatie bij VRZHZ plaats te vinden. In het geval er duidelijk geen sprake is van garantie wordt afhankelijk van afschrijving het apparaat al dan niet elders ter reparatie aangeboden.

Eis 13	Omdat afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, verlangt VRZHZ één aanspreekpunt bij Opdrachtnemer.
Eis 14	Opdrachtnemer zal een helpdesk ter beschikking houden voor het aannemen van meldingen van defecten, het beoordelen hiervan en het beantwoorden van meldingen. De helpdesk zal gedurende de Openingstijden via telefoon en email bereikbaar zijn. Elk defect zal door Opdrachtnemer worden geïnterpreteerd en worden vastgelegd in een helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.

Eis 15	Indien de reparatie van een Device buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit vooraf voor aan de Servicedesk ICT van VRZHZ. Zij besluiten vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
Eis 16	Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een schriftelijke rapportage vanuit zijn helpdesk-registratiesysteem betreffende defecten waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • aantal ingeleverde c.q. opgehaalde Devices met vermelding van merk, type en aard van defect; • aantal Devices met defect dat niet onder garantie valt met vermelding van merk, type en aard van defect; • aantal openstaande garantie 'claims'.

Wens 16	Aanspraak op garantieafhandeling moet zo eenvoudig mogelijk verlopen. Dat betekent dat de administratieve afhandeling voor VRZHZ tot een minimum beperkt moet zijn. Beschrijf in hoeverre u bijdraagt in het aanleveren van relevante informatie (zoals aanschafdatum, factuurnummer, ordernummer, artikelnummer, etc.) op basis van een door VRZHZ verstrekt serienummer.	L
Wens 17	De fysieke afhandeling van de standaard (fabrieks)garantie moet zo eenvoudig, eenduidig en kostenefficiënt als mogelijk blijven. De Servicedesk ICT op locatie van VRZHZ is in het afhandelingsproces het centrale punt met betrekking tot het innemen van defecte apparatuur. Beschrijf hoe u als Opdrachtnemer hierop aansluitend invulling geeft aan het logistieke proces met betrekking tot het (doen) repareren ter plaatse of het ophalen en retourneren van apparatuur.	H

1.1.5 DUURZAAMHEID EN VEILIGHEID

Eis 17	VRZHZ eist in voorkomend geval dat de vervangen Devices door Opdrachtnemer worden afgevoerd en duurzaam en veilig (bijvoorbeeld middels het gecertificeerd vernietigen van schijven en/of het verwijderen van persoonlijke informatie op telefoons, tablets et cetera) wordt verwerkt. Hierbij komt het voor dat de af te voeren Devices niet door Opdrachtnemer waren geleverd.
Eis 18	De deelnemende gemeenten hebben als beleidsspeerpunt dat er 100% duurzaam wordt ingekocht. Opdrachtnemer dient daarom te voldoen aan de minimumeisen ME1 tot en met ME11 zoals beschreven in het document 'Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van ICT-hardware en mobiele apparaten', zoals opgenomen in Appendix xx . Tevens eist VRZHZ dat Opdrachtnemer voldoet aan de minimumeisen ME1 tot en met ME6 zoals beschreven in het document 'Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Netwerken, datacenterhardware en telefoniediensten', zoals opgenomen in Appendix xx. VRZHZ verstrekt geen opdrachten waar niet-aanvaardbare arbeidsomstandigheden aan ten grondslag liggen zoals: kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie van werknemers, niet-betaling van leefbaar loon.

Wens 18	Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan Eis 17.	M
Wens 19	Beschrijf op welke wijze u bij advisering invulling geeft aan de aandachtspunten en suggesties, zoals beschreven in de in Eis 18 genoemde documenten met milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen. Beschrijf in het kader van Maatschappelijk verantwoord Inkopen (in de keten) ook op welke manier de ILO-normen/verbetering arbeidsrechten en -omstandigheden terugkomen in uw (huidige en toekomstige) beleid waaronder uw inkoopbeleid.	M
Wens 20	VRZHZ wenst in voorkomend geval, bijvoorbeeld in het kader van een upgrade, te vervangen apparatuur in te ruilen. VRZHZ wil daarbij zo weinig mogelijk voorwaarden van uw zijde ondervinden. Geef aan welke mogelijkheden u hiervoor biedt en op welke wijze u de inruilprijzen vaststelt. Besteed tevens aandacht aan voorwaarden die u stelt in termen van ouderdom, merk en type van de Devices.	M

1.1.6 AANVULLENDE DIENSTEN

De in de antwoorden op de wensen gegeven invulling aan de gevraagde aanvullende diensten maakt onderdeel uit van het aanbod van de Inschrijver en wordt door Inschrijver uitgevoerd binnen het bij Wens 7 aangeboden opslagpercentage.

Eis 19	Opdrachtnemer verzorgt tenminste ieder kwartaal, één keer per jaar en eventueel tussentijds op verzoek van VRZHZ een digitale rapportage over de geleverde Devices in een met Opdrachtgever afgestemd format, zoals nader zal worden uitgewerkt in de SLA.
Eis 20	Opdrachtnemer zorgt voor het kosteloos afvoeren van verouderde Devices, en het gecertificeerd vernietigen van data.

Wens 21	VRZHZ verwacht een uitgebreide rapportage zoals bedoeld bij Eis 19. Beschrijf op welke wijze u hier invulling aan geeft. Ter illustratie verzoekt VRZHZ aan Inschrijver een geanonimiseerd voorbeeld mee te leveren, bij voorkeur in Excel-formaat.	H
Wens 22	VRZHZ wenst in voorkomende gevallen dat de Devices zonder verpakking worden geleverd c.q. dat de verpakking na levering door de Opdrachtnemer wordt afgevoerd. Beschrijf op welke wijze u hier invulling aan geeft.	L
Wens 23	VRZHZ wenst in voorkomend geval te worden geadviseerd over ontwerp- en/of implementatie van Devices en keuze van implementatiepartner. Ook kan VRZHZ om prijsbemiddeling vragen. Beschrijf de mate waarin u aan deze wens van VRZHZ kunt voldoen.	L
Wens 24	Schrijf een concept SLA met daarin de 'service parameters' van de door u aangeboden dienstverlening. Besteed bijv. aandacht aan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Overleggen (frequentie, inhoud, aanwezige personen/rollen); 2. Rapportages (frequentie, inhoud, afhandelen van verzoeken van VRZHZ); 	H

	<p>3. Escalatieprocedure;</p> <p>4. Wijzigingsprocedure (van de Overeenkomst);</p> <p>5. Het sluiten van Nadere opdrachten;</p> <p>6. Beschrijving van de geleverde dienst;</p> <p>7. Afhandelen van garantie (reactie- en oplostijden);</p> <p>8. Helpdesk (openingstijden, reactietijden, communicatiekanalen);</p> <p>9. Webwinkel (beschikbaarheid).</p> <p>Houdt hierbij rekening met de in dit Beschrijvend Document gestelde Eisen en met uw antwoorden op de wensen.</p> <p>Voeg de concept SLA als een separaat document toe. De omvangbeperking uit Eis 2 geldt niet voor deze wens.</p>	
--	--	--

1.1.7 TRANSITIE

Eis 21	Bij de start van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle door Opdrachtgever digitaal aangeleverde data (o.a. van de huidige (latende) leveranciers voor ICT Hard- en software) van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten te importeren in de administratieve syste(m)en van Opdrachtnemer, onder andere ten behoeve van de rapportages die in het Beschrijvend Document worden gevraagd.
Eis 22	Direct na beëindiging van de Raamovereenkomst moet Opdrachtnemer alle in zijn syste(m)en beschikbare data van Opdrachtgever van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten digitaal aanleveren bij Opdrachtgever in CSV-bestandsformaat, zodanig dat Opdrachtgever de data aan de nieuwe leverancier kan geven die deze de data in zijn syste(m)en kan importeren.

Wens 25	Beschrijf op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan het importeren van de data zoals bedoeld in Eis 21.	L
Wens 26	Beschrijf op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan het exporteren en overdragen van de data zoals bedoeld in Eis 22.	L

1.2 PERCEEL 2: COMPLEXE ICT-HARDWARE

Eis 23	Inschrijver accepteert het Programma van Eisen middels het invullen en ondertekenen van de Akkoordverklaring (Appendix 7.2).
Eis 24	Inschrijver besteedt niet meer dan één pagina A4 en maximaal 500 woorden aan de beantwoording van iedere wens afzonderlijk.

1.2.1 PERIODIEK VASTSTELLEN VAN MERKEN, TYPES, CONFIGURATIES EN VERSIES VAN DE BENODIGDE COMPLEXE ICT-HARDWARE

Algemeen

De keuze van merken, types, configuraties en versies van Complexe ICT-Hardware zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds in overleg met Opdrachtnemer geschieden. Dit betekent dat er in dit Programma van Eisen en Wensen geen concrete kwalitatieve behoefte kan worden gesteld in de zin van aan te schaffen Complexe ICT-Hardware. U wordt derhalve uitgenodigd om invulling te geven aan de wensen en uw visie naast die van Opdrachtgever te houden. Het gaat niet alleen om het matchen van uw producten en diensten aan de wensen van Opdrachtgever, maar zeker ook om het beschrijven van uw visie. Hierbij dient Inschrijver in alle gevallen rekening te houden met de in deze paragraaf beschreven randvoorwaarden.

Eis 25	U dient ten behoeve van VRZHZ één aanspreekpunt voor periodiek overleg over onder andere keuze van merken, types, configuraties en versies van de benodigde Complexe ICT-Hardware aan te wijzen.
Eis 26	U dient VRZHZ gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door u aangeboden Complexe ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Dit betreft ook de situatie waarin er binnenkort een nieuwe versie van Complexe ICT-Hardware op de markt komt, en waarin er op dat moment mogelijk sprake zal zijn van langere Levertijden. Het initiatief hiertoe dient bij Opdrachtnemer te liggen.

Wens 27	Het in Eis 25 bedoelde overleg vindt bij voorkeur minimaal tweemaal per jaar plaats op een bij voorkeur zo efficiënt mogelijke wijze. Beschrijf de wijze waarop u voornemens bent invulling te geven aan dit overleg en besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de toegevoegde waarde die u voor VRZHZ creëert.	H
Wens 28	Beschrijf de wijze waarop u voornemens bent invulling te geven aan het verstrekken van informatie zoals bedoeld in Eis 26. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de toegevoegde waarde die u voor VRZHZ creëert en de in Eis 26 benoemde aspecten.	H

1.2.2 INKOOP EN DOORLEVERING VAN COMPLEXE ICT-HARDWARE

Eis 27	De Levertijd van veel gebruikte standaard Complexe ICT-Hardware is maximaal 15 Werkdagen.
Eis 28	Inschrijver is in staat voor elk type Complexe ICT-Hardware drie A-merken in te kopen en te leveren.

Wens 29	Geef de door u in meer dan 90% van de leveringen te realiseren Levertijd van veel gebruikte standaard Complexe ICT-Hardware.	M
Wens 30	VRZHZ wenst dat overeengekomen Levertijd in een Nadere opdracht gegarandeerd wordt. Beschrijf in dit kader in welke mate u kunt anticiperen in het geval van (dreigend) niet tijdig leverende toeleveranciers (al of niet door overmacht).	H
Wens 31	<p>VRZHZ hanteert de volgende uitgangspunten bij de onderhavige aanbesteding: (i) VRZHZ vindt het redelijk dat Opdrachtnemer winst maakt ter zake van de Logistieke Diensten; (ii) daartoe geniet Opdrachtnemer in de meeste gevallen een omzetbonus bij zijn toeleverancier en kan hij daarnaast een opslag op zijn inkoopprijs rekenen bij doorleveringen van Complexe ICT-Hardware aan Opdrachtgever; (iii) VRZHZ heeft een groot belang om de Complexe ICT-Hardware (die zij als commodities beschouwt), maar ook de aanvullende dienstverlening, tegen de meest gunstige prijs in te kopen; (iv) VRZHZ streeft gegarandeerde Levertijden na en optimale dienstverlening.</p> <p>Beschrijf uw visie op het mogelijke spanningsveld tussen geringe opslagpercentages en optimale dienstverlening zoals hierboven verwoord in de uitgangspunten. Beschrijf uw visie op zodanige wijze dat deze resulteert in een probleemoplossing voor VRZHZ en niet in een probleemsignalering. Achtergrond van deze wens is dat een Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst jegens VRZHZ geen beroep mag doen op het opslagpercentage dat is overeengekomen als argument voor het achterblijven van de kwaliteit van de dienstverlening.</p>	M
Wens 32	Gelet op de wijze van 'afrekenen', op basis van een opslagpercentage op de door Opdrachtnemer gehanteerde inkoopprijs, heeft VRZHZ niet automatisch de garantie dat zij Complexe ICT-Hardware tegen de scherpste inkoopprijs krijgt aangeboden (sterker nog: door hogere inkooprijzen te hanteren verdient Opdrachtnemer meer dan bij een lagere inkoopprijs). VRZHZ verwacht uiteraard dat Opdrachtnemer op een voor VRZHZ zo gunstig mogelijke wijze inkoop. Dit kan onder meer geschieden doordat Opdrachtnemer aanvragen van diverse klanten bundelt en/of dat Opdrachtnemer met diverse toeleveranciers en/of andere partners zakelijke relaties onderhoudt die voor gunstige inkoopcondities garant staan. Beschrijf welke garanties u biedt opdat	H

	<p>VRZHZ er van mag uitgaan dat zij bij iedere order gunstige netto prijzen krijgt aangeboden die op zijn minst concurrerend zijn met het aanbod van overige leveranciers van vergelijkbare apparatuur en voor vergelijkbare klanten, waaronder het aanbod van de betreffende fabrikanten zelf.</p>	
<p>Wens 33</p>	<p>Beschrijf, rekening houdend met uw beantwoording van Wens 31 en er vanuit gaande dat er geen kosten van aanvullende diensten anders dan aangeduid in paragraaf 1.5.1 (Perceel 2: zie opsomming aanvullende diensten bij punt e.) van het Beschrijvend Document behoeven te worden geleverd, het in uw visie optimale, voor VRZHZ in de zin van laagste, door u te hanteren opslagpercentage dat u voornemens bent aan VRZHZ in rekening te brengen voor de reguliere levering, uitgaande van zowel stukbestellingen als grotere orders, van Complexe ICT-Hardware. De kosten voor het afhandelen van garantie dienen in dit opslagpercentage te zijn begrepen. Het opslagpercentage kan niet worden berekend over installatie- en implementatiekosten. Er kan slechts één opslagpercentage worden gehanteerd voor alle merken en typen.</p> <p>Scoregrondslag (weging inbegrepen): $\leq 0,5\% = 15$ punten; $>0,5\% - \leq 1\% = 12$ punten; $>1\% - \leq 1,5\% = 9$ punten; $>1,5\% - \leq 4\% = 6$ punten; $>4\% - \leq 7\% = 3$ punten; $>7\% = 0$ punten.</p>	<p>Zie scoregrondslag als opgenomen in de wens</p>

Wens 34	<p>Beschrijf rekening houdend met het gestelde in criterium Wens 33 de door u te hanteren additionele opslagpercentages op de inkoopprijs in relatie tot de situatie waarbij onderstaande diensten dienen te worden geleverd (voorbeeld: inkoopprijs € 100,-; uw antwoord bij Wens 7 is 1%; prijs voor VRZHZ zonder aanvullende diensten: € 101,-; uw antwoord bij Wens 7 (A): 1%; prijs voor VRZHZ : € 101,- plus 1% van € 100,- = € 102,-):</p>																
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Aanvullende dienst</th> <th>Additioneel opslagpercentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>Voor configureren van bepaalde systemen</td> <td>..%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>Pre-installeren van images</td> <td>..%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>Labelen van componenten</td> <td>..%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>Het installeren van serverapparatuur, gecombineerd met het leveren van componenten zonder verpakking</td> <td>..%</td> </tr> </tbody> </table>		Aanvullende dienst	Additioneel opslagpercentage	A	Voor configureren van bepaalde systemen	..%	B	Pre-installeren van images	..%	C	Labelen van componenten	..%	D	Het installeren van serverapparatuur, gecombineerd met het leveren van componenten zonder verpakking	..%
		Aanvullende dienst	Additioneel opslagpercentage														
	A	Voor configureren van bepaalde systemen	..%														
	B	Pre-installeren van images	..%														
	C	Labelen van componenten	..%														
D	Het installeren van serverapparatuur, gecombineerd met het leveren van componenten zonder verpakking	..%															
<p>Scoregrondslag (weging inbegrepen): $(A+2*B+C+2*D)/6 =$ gemiddeld opslagpercentage. Vervolgens: ≤1% = 12 punten; >1% - ≤ 1,5% = 9 punten; >1,5% - ≤2% = 6 punten; >2% - ≤3% = 3 punten; >3% = 0 punten.</p>																	

Eis 29	Opdrachtnemer levert zowel periodiek als voor iedere levering van Complexe ICT-Hardware digitale gegevens ten behoeve van de CMDB van VRZHZ (in CSV-bestandsformaat). De kosten voor deze aanlevering dienen in het opslagpercentage als aangeboden in Wens 33 te zijn begrepen.
Eis 30	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).

Wens 35	<p>VRZHZ verwacht van Opdrachtnemer dat deze zich transparant opstelt bij het factureren van afgeleverde apparatuur. Beschrijf in dit kader op welke wijze u apparatuur en diensten bij VRZHZ in rekening brengt. Beschrijf daarbij hoe u omgaat met zaken als zichtbaarheid van provisieafspraken met uw toeleveranciers (bijv. kick back regelingen), een door u te rekenen bedrag of opslagpercentage als vergoeding voor uw logistieke dienstverlening, een all-in prijs, etc. Met andere woorden, beschrijf op welke wijze u in staat bent om een transparante relatie met uw klanten te onderhouden als het gaat om uw relatie/afspraken met toeleveranciers.</p>	H
----------------	---	----------

Eis 31	Het opgegeven opslagpercentage is bindend voor Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dus inclusief eventuele verlengingen. In het percentage dienen alle kosten begrepen te zijn, waar
---------------	--

	onder meer toe behoren voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg en garantieafhandeling, inclusief eventuele onderzoekskosten.
Eis 32	VRZHZ heeft in het kader van Complexe ICT-Hardware het recht om steekproefsgewijs concurrerende offertes bij willekeurige derden aan te vragen (die bereid zouden zijn rechtstreeks aan VRZHZ te leveren), met het oog op de controle van de marktconformiteit van het aanbod van Opdrachtnemer. Indien VRZHZ op basis van deze controle vaststelt dat het aanbod van Opdrachtnemer meer dan 5% in voor VRZHZ ongunstige zin afwijkt ten opzichte van een derde dan verlangt VRZHZ dat Opdrachtnemer het werkelijk geconstateerde verschil in mindering brengt op zijn (aangepaste) aanbod.

1.2.3 WEBWINKEL

Eis 33	Opdrachtnemer dient een webwinkel ter beschikking te stellen aan VRZHZ.	
Wens 36	In de webwinkel zijn alle producten uit de catalogus van Opdrachtnemer opgenomen, waarbij elk product, waar nodig en mogelijk, een technische omschrijving heeft, vergezeld van een afbeelding van het product. Indien wordt overeengekomen dat ook andere, niet expliciet genoemde producten (zie opsomming bij 'Complexe ICT-Hardware') besteld mogen worden, dient Opdrachtnemer in de webwinkel dan wel catalogus een onderscheid aan te brengen tussen gecontracteerde en niet gecontracteerde producten. Tevens dient Opdrachtnemer in de webwinkel, voor zover van toepassing, bestelregels voor de aanvullende kosten op basis van opslagpercentages automatisch mee te nemen in de bestelling. De systematiek achter de webwinkel voegt regelmatig bestelde producten toe aan een lijst met voorkeursartikelen dan wel favoriete producten, zodat repeterende producten gemakkelijk kunnen worden besteld. Beschrijf in welke mate en de wijze waarop u aan deze wens zult voldoen.	M
Wens 37	Het is voor VRZHZ wenselijk dat uitsluitend de gecontracteerde producten/productgroepen binnen de Complexe ICT-Hardware toegankelijk zijn voor het bestelproces. Beschrijf in welke mate een selectie van producten voor VRZHZ eenvoudig zichtbaar kan worden gemaakt.	M
Wens 38	Voor het stellen van vragen en het aanmelden van problemen over de webwinkel stelt Opdrachtnemer support beschikbaar via een helpdesk. Beschrijf in welke mate en op welke wijze u aan deze wens tegemoet komt.	L
Wens 39	Opdrachtnemer zendt direct na de bestelling via het inkoopstelsel een digitale orderbevestiging naar de besteller van VRZHZ met minimaal de vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer - referentie VRZHZ - naam besteller VRZHZ 	M

	<ul style="list-style-type: none"> - afleveradres - leverdatum - al dan niet deellevering - totaalbedrag van de bestellingen - specificatie van de geleverde artikelen - inkooprijzen - opslagpercentage - BTW-percentages en bedrag <p>Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per email aan VRZHZ kenbaar te worden gemaakt, waarbij VRZHZ het recht heeft de order bij geconstateerde afwijkingen te annuleren.</p> <p>Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.</p>	
--	---	--

Eis 34	<p>Facturen dienen digitaal in PDF-formaat te worden verzonden naar het door VRZHZ aangegeven e-mail adres. Elke factuur dient van een uniek factuurnummer voorzien te zijn. Facturatie mag niet eerder plaatsvinden dan nadat Opdrachtnemer een nieuwe bestelorder heeft ontvangen. Een uitzondering op de nieuwe bestelopdracht vormen deelleveringen en/of termijnfacturaties. Indien deze werkwijze overeen is gekomen ontvangt Opdrachtnemer geen nieuwe bestelorder, maar dient er gefactureerd te worden conform de eerste bestelorder. Ook in dit geval dient de factuur een ander factuurnummer te bevatten.</p>	
---------------	---	--

Wens 40	<p>De digitale facturen die worden verzonden bevatten volgens de wens van VRZHZ minimaal de vermelding van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer - referentie VRZHZ - naam besteller VRZHZ - afleveradres - leverdatum - al dan niet deellevering - totaalbedrag van de bestellingen - specificatie van de geleverde artikelen - inkooprijzen - opslagpercentage - BTW-percentages en bedrag <p>Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.</p>	M
Wens 41	<p>VRZHZ wenst ten behoeve van hun eigen CMDB voor iedere levering van Complexe ICT-Hardware een bestand in CSV-bestandsformaat met de volgende velden (indien relevant):</p> <ul style="list-style-type: none"> - fabrikant / merk - serienummer - soort (bijvoorbeeld: router) - type (bijvoorbeeld: VS-SUP2T-10G) - MAC-adres - leverancier - datum pakbon 	L

	<ul style="list-style-type: none"> - garantie einddatum - referentie VRZHZ Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.	
--	--	--

1.2.4 GARANTIE-AFHANDELING

De technisch beheerders van VRZHZ verzorgen voor de Complexe ICT-Hardware de garantieafhandeling. Hiermee heeft Opdrachtnemer een selecte groep professionals als vast aanspreekpunt voor het verhelpen van defecten aan apparatuur.

Indien de technisch beheerders aanspraak op de standaard fabrieksgarantie wil maken zal de Complexe ICT-Hardware, afhankelijk van hetgeen gesteld in de garantiebepalingen, of aangeboden worden aan de leverancier van het bewuste apparaat of dient herstel op locatie bij VRZHZ plaats te vinden. In het geval er duidelijk geen sprake is van garantie wordt afhankelijk van afschrijving het apparaat al dan niet elders ter reparatie aangeboden.

Eis 35	Omdat afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, verlangt VRZHZ één aanspreekpunt bij Opdrachtnemer.
Eis 36	Opdrachtnemer zal een helpdesk ter beschikking houden voor het aannemen van meldingen van defecten, het beoordelen hiervan en het beantwoorden van meldingen. De helpdesk zal gedurende de Openingstijden via telefoon en/of email bereikbaar zijn. Elk defect zal door Opdrachtnemer worden geïnterpreteerd en worden vastgelegd in een helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.
Eis 37	Indien de reparatie van Complexe ICT-Hardware buiten de garantie valt, legt Opdrachtnemer dit vooraf voor aan de technisch beheerders van VRZHZ. Zij besluiten vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
Eis 38	Opdrachtnemer verzorgt maandelijks een schriftelijke rapportage vanuit zijn helpdesk-registratiesysteem betreffende defecten waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • aantal ingeleverde c.q. opgehaalde Complexe ICT-Hardware met vermelding van merk, type en aard van defect; • aantal Complexe ICT-Hardware met defect dat niet onder garantie valt met vermelding van merk, type en aard van defect; • aantal openstaande garantie 'claims'.

Wens 42	Aanspraak op een garantieafhandeling moet zo eenvoudig mogelijk verlopen. Dat betekent dat de administratieve afhandeling voor VRZHZ tot een minimum beperkt moet zijn. Beschrijf in hoeverre u bijdraagt in het aanleveren van relevante informatie (zoals aanschafdatum, factuurnummer, ordernummer, artikelnummer, etc.) op basis van een door VRZHZ verstrekt serienummer.	L
Wens 43	De fysieke afhandeling van de standaard (fabrieks)garantie moet zo eenvoudig, eenduidig en kostenefficiënt als mogelijk blijven. De technisch beheerders op de locatie van VRZHZ zijn in het afhandelingsproces het centrale punt met betrekking tot het verzamelen	H

	van defecte apparatuur. Beschrijf hoe u als Opdrachtnemer hierop aansluitend invulling geeft aan het logistieke proces met betrekking tot het (doen) repareren ter plaatse of het ophalen en retourneren van apparatuur.	
--	--	--

1.2.5 DUURZAAMHEID EN VEILIGHEID

Eis 39	VRZHZ eist in voorkomend geval dat de vervangen Complexe ICT-Hardware door Opdrachtnemer wordt kosteloos afgevoerd en duurzaam en veilig (bijvoorbeeld middels het gecertificeerd vernietigen van schijven) wordt verwerkt. Hierbij komt het voor dat de af te voeren Complexe ICT-Hardware niet door Opdrachtnemer is geleverd.
Eis 40	Gemeenten hebben als beleidspeerpunt dat er 100% duurzaam wordt ingekocht. Opdrachtnemer dient daarom te voldoen aan de minimumeisen ME1 tot en met ME11 zoals beschreven in het document 'Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van ICT-hardware en mobiele apparaten', zoals opgenomen in Appendix 7.7. Tevens eist VRZHZ dat Opdrachtnemer voldoet aan de minimumeisen ME1 tot en met ME6 zoals beschreven in het document 'Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Netwerken, datacenter hardware en telefoniediensten', zoals opgenomen in Appendix XXX. VRZHZ verstrekt geen opdrachten waar niet-aanvaardbare arbeidsomstandigheden aan ten grondslag liggen zoals: kinderarbeid, dwangarbeid, discriminatie van werknemers, niet-betaling van leefbaar loon.

Wens 44	Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan Eis 39.	M
Wens 45	Beschrijf op welke wijze u bij advisering invulling geeft aan de aandachtspunten en suggesties, zoals beschreven in de in Eis 40 genoemde documenten met milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen. Beschrijf in het kader van Maatschappelijk verantwoord Inkopen (in de keten) ook op welke manier de ILO-normen/verbetering arbeidsrechten en -omstandigheden terugkomen in uw (huidige en toekomstige) beleid waaronder uw inkoopbeleid.	M
Wens 46	VRZHZ wenst in voorkomend geval, bijvoorbeeld in het kader van een upgrade, te vervangen apparatuur in te ruilen. VRZHZ wil daarbij zo weinig mogelijk voorwaarden van uw zijde ondervinden. Geef aan welke mogelijkheden u hiervoor biedt en op welke wijze u de inruilprijzen vaststelt. Besteed tevens aandacht aan voorwaarden die u stelt in termen van ouderdom, merk en type van de componenten.	M

1.2.6 AANVULLENDE DIENSTEN

De in de antwoorden op de wensen gegeven invulling aan de gevraagde aanvullende diensten maakt onderdeel van het aanbod van de Inschrijver en wordt door Inschrijver uitgevoerd binnen het bij Wens 33 aangeboden opslagpercentage.

Eis 41	Opdrachtnemer verzorgt tenminste ieder kwartaal, één keer per jaar en eventueel tussentijds op verzoek van VRZHZ een digitale rapportage over de geleverde Complexe ICT-Hardware in een met Opdrachtgever afgestemd format, zoals nader zal worden uitgewerkt in de SLA.
Eis 42	Opdrachtnemer zorgt voor het afvoeren van verouderde Complexe ICT-Hardware en het gecertificeerd vernietigen van data.

Wens 47	VRZHZ verwacht een uitgebreide rapportage zoals bedoeld bij Eis 41. Beschrijf op welke wijze u hier invulling aan geeft. Ter illustratie verzoekt VRZHZ aan Inschrijver een geanonimiseerd voorbeeld mee te leveren, bij voorkeur in Excel-formaat.	H
Wens 48	VRZHZ wenst in voorkomende gevallen dat de Complexe ICT-Hardware zonder verpakking worden geleverd c.q. dat de verpakking na levering door de Opdrachtnemer wordt afgevoerd. Beschrijf op welke wijze u hier invulling aan geeft.	L
Wens 49	VRZHZ wenst in voorkomend geval te worden geadviseerd over ontwerp- en/of implementatie van Complexe ICT-Hardware, updates en upgrades, keuze van implementatiepartner. Ook kan VRZHZ om prijsbemiddeling vragen. Beschrijf de mate waarin u aan deze wens van VRZHZ kunt voldoen.	L
Wens 50	<p>Schrijf een concept SLA met daarin de 'service parameters' van de door u aangeboden dienstverlening. Besteed bijv. aandacht aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Overleggen (frequentie, inhoud, aanwezige personen/rollen); 2. Rapportages (frequentie, inhoud, afhandelen van verzoeken van VRZHZ); 3. Escalatieprocedure; 4. Wijzigingsprocedure (van de Overeenkomst); 5. Het sluiten van Nadere overeenkomsten; 6. Beschrijving van de geleverde dienst; 7. Afhandelen van garantie (reactie- en oplostijden); 8. Helpdesk (openingstijden, reactietijden, communicatiekanalen); 9. Webwinkel (beschikbaarheid). <p>Houdt hierbij rekening met de in dit Beschrijvend Document gestelde Eisen en met uw antwoorden op de Wensen.</p> <p>Voeg de concept SLA als een separaat document toe. De omvangbeperking uit Eis 24 geldt niet voor deze wens.</p>	H

1.2.7 TRANSITIE

Eis 43	Bij de start van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle door Opdrachtgever digitaal aangeleverde data (o.a. van de huidige (latende) leveranciers voor ICT Hard- en software) van afgesloten en lopende contracten/licentieovereenkomsten te importeren in de administratieve syste(e)m(en) van
---------------	---

	Opdrachtnemer, onder andere ten behoeve van de rapportages die in het Beschrijvend Document worden gevraagd.
Eis 44	Direct na beëindiging van de Raamovereenkomst moet Opdrachtnemer alle in zijn syste(e)m(en) beschikbare data van Opdrachtgever van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten digitaal aanleveren bij Opdrachtgever in CSV-bestandsformaat, zodanig dat Opdrachtgever de data aan de nieuwe leverancier kan geven die deze de data in zijn syste(e)m(en) kan importeren.

Wens 51	Beschrijf op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan het overdragen van de data zoals bedoeld in Eis 43.	L
Wens 52	Beschrijf op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan het overdragen van de data zoals bedoeld in Eis 44.	L

1.3 PERCEEL 3: GENERIEKE SOFTWARE

Eis 45	Inschrijver accepteert het Programma van Eisen middels het invullen en ondertekenen van de Akkoordverklaring (Appendix 7.2).
Eis 46	Inschrijver besteedt niet meer dan één pagina A4 en maximaal 500 woorden aan de beantwoording van iedere wens afzonderlijk.

1.3.1 PERIODIEK VASTSTELLEN VAN MERKEN, TYPES, CONFIGURATIES EN VERSIES VAN DE BENODIGDE GENERIEKE SOFTWARE

De keuze van merken, types, configuraties en versies van Generieke software zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds in overleg met Opdrachtnemer geschieden. Dit betekent dat er in dit Programma van Eisen en Wensen geen concrete kwalitatieve behoefte kan worden gesteld in de zin van aan te schaffen Generieke software. U wordt derhalve uitgenodigd om invulling te geven aan de wensen en uw visie naast die van Opdrachtgever te houden. Het gaat niet alleen om het matchen van uw producten en diensten aan de wensen van Opdrachtgever, maar zeker ook om het beschrijven van uw visie. Hierbij dient Inschrijver in alle gevallen rekening te houden met de in deze paragraaf beschreven randvoorwaarden.

Eis 47	U dient ten behoeve van VRZHZ één aanspreekpunt voor periodiek overleg over onder andere keuze van merken, types, configuraties en versies van de benodigde Generieke software aan te wijzen.
Eis 48	U dient VRZHZ gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door u aangeboden Generieke software en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe dient bij Opdrachtnemer te liggen.

Wens 53	Het in Eis 47 bedoelde overleg vindt bij voorkeur minimaal tweemaal per jaar plaats op een bij voorkeur zo efficiënt mogelijke wijze. Beschrijf de wijze waarop u voornemens bent invulling te geven aan dit overleg en besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de toegevoegde waarde die u voor VRZHZ creëert. Besteed hierbij tevens aandacht aan de in Eis 47 genoemde aspecten die in het overleg aan de orde zullen komen.	H
Wens 54	Beschrijf de wijze waarop u voornemens bent om invulling te geven aan het verstrekken van informatie zoals bedoeld in Eis 48. Besteed hierbij in ieder geval aandacht aan de toegevoegde waarde die u creëert voor VRZHZ en de in Eis 48 benoemde aspecten.	H
Wens 55	VRZHZ streeft ernaar om als onderdeel van de ingediende Nadere Offerte zo uitgebreid mogelijk op de hoogte te worden gesteld omtrent mogelijke licentievormen die op de betreffende, aan te schaffen Generieke software van toepassing zijn. Beschrijf in welke mate u aan deze wens tegemoet komt en besteed daarbij in ieder geval aandacht aan de mate van volledigheid van licentievormen die u namens uw toeleveranciers aanbiedt in relatie tot alle licentievormen die een toeleverancier in zijn algemeenheid aan de markt biedt; geef aan in hoeverre daarbij een afhankelijkheid bestaat in relatie tot een eventuele formele status die u daarbij bij uw toeleveranciers moet hebben.	M
Wens 56	Advisering over licentievormen, een casus. In aansluiting op Wens 55 wil VRZHZ per geval steeds gebruik maken van de voor VRZHZ meest optimale (in de zin van financieel voordeligste) licentievorm. Beschrijf hoe u een aanvraag van VRZHZ zou begeleiden om tot het voor VRZHZ vanuit financieel oogpunt meest optimale aanbod te komen en geef daarbij aan welke informatie u in dit kader van VRZHZ nodig zou hebben. De aanvraag bestaat uit drie onderdelen, waarvoor VRZHZ per onderdeel een budget van € 350.000,- ter beschikking zou stellen. Neem als uitgangspunt de fictieve aanschaf (dat wil zeggen, alleen de aankoop van de Generieke software, zonder implementatie) van (i) een KA-applicatie (suite: tekstverwerking, rekenbladen, agenda, e-mail); (ii) een database management systeem, en (iii) de aanschaf van een remote access tool. Benoem per aanschaf minstens vijf aspecten naar keuze waaruit uw toegevoegde waarde voor VRZHZ blijkt.	H

1.3.2 INKOOP EN DOORLEVERING VAN GENERIEKE SOFTWARE

Eis 49	De Levertijd van veel gebruikte standaard Generieke software is maximaal vijf (5) Werkdagen.
---------------	--

Wens 57	<p>Geef de door u in meer dan 90% van de leveringen te realiseren Levertijd van veel gebruikte standaard Generieke software.</p> <p>Scoregrondslag, weging inbegrepen: 1 dag = 8 punten, 2 dagen = 6 punten, 3 dagen = 4 punten, 4 dagen = 2 punten .</p>	Zie scoregrondslag als opgenomen in de wens
Wens 58	<p>VRZHZ wenst dat overeengekomen Levertijd in een Nadere opdracht gegarandeerd wordt. Beschrijf in dit kader in welke mate u kunt anticiperen in het geval van (dreigend) niet tijdig leverende toeleveranciers (al of niet door overmacht).</p>	H
Wens 59	<p>VRZHZ hanteert de volgende uitgangspunten bij de onderhavige aanbesteding: (i) VRZHZ vindt het redelijk dat Opdrachtnemer winst maakt ter zake van de Logistieke Diensten; (ii) daartoe geniet Opdrachtnemer in de meeste gevallen een omzetbonus bij zijn toeleverancier en kan hij daarnaast een opslag op zijn inkooprijzen rekenen bij doorleveringen van Generieke software aan Opdrachtgever; (iii) VRZHZ heeft een groot belang om de Generieke software (die zij als commodities beschouwt), maar ook de aanvullende dienstverlening, tegen de meest gunstige prijs in te kopen; (iv) VRZHZ streeft gegarandeerde Levertijden na en optimale dienstverlening.</p> <p>Beschrijf uw visie op het mogelijke spanningsveld tussen geringe opslagpercentages en optimale dienstverlening zoals hierboven verwoord in de uitgangspunten. Beschrijf uw visie op zodanige wijze dat deze resulteert in een probleemoplossing voor VRZHZ en niet in een probleemsigalering. Achtergrond van deze wens is dat een Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst jegens VRZHZ geen beroep mag doen op het opslagpercentage dat is overeengekomen als argument voor het achterblijven van de kwaliteit van de dienstverlening.</p>	M
Wens 60	<p>Gelet op de wijze van 'afrekenen', op basis van een opslagpercentage op de door Opdrachtnemer gehanteerde inkooprijzen, heeft VRZHZ niet automatisch de garantie dat zij Generieke software tegen de scherpste inkooprijzen krijgt aangeboden (sterker nog: door hogere inkooprijzen te hanteren verdient Opdrachtnemer meer dan bij een lagere inkooprijzen). VRZHZ verwacht uiteraard dat Opdrachtnemer op een voor VRZHZ zo gunstig mogelijke wijze inkooprijzen. Dit kan onder meer geschieden doordat Opdrachtnemer aanvragen van diverse klanten bundelt en/of dat Opdrachtnemer met diverse toeleveranciers en/of andere partners zakelijke relaties onderhoudt die voor gunstige inkoopcondities garant staan. Beschrijf welke garanties u biedt opdat VRZHZ er van mag uitgaan dat zij bij iedere order gunstige netto prijzen</p>	H

	krijgt aangeboden die op zijn minst concurrerend zijn met het aanbod van overige leveranciers van vergelijkbare software en voor vergelijkbare klanten, waaronder het aanbod van de betreffende fabrikanten zelf.	
Wens 61	<p>Beschrijf, rekening houdend met uw beantwoording van Wens 59 en er vanuit gaande dat er geen kosten van aanvullende diensten anders dan aangeduid in paragraaf 1.5.1 (Perceel 3: zie opsomming aanvullende diensten bij punt e.) van het Beschrijvend Document behoeven te worden geleverd, het in uw visie optimale, voor VRZHZ in de zin van laagste, door u te hanteren opslagpercentage dat u voornemens bent aan VRZHZ in rekening te brengen voor de reguliere levering, uitgaande van zowel stukbestellingen als grotere orders, van Generieke software. De kosten voor het afhandelen van garantie dienen in dit opslagpercentage te zijn begrepen. Het opslagpercentage kan niet worden berekend over installatie- en implementatiekosten. Er kan slechts één opslagpercentage worden gehanteerd voor alle merken en soorten.</p> <p>Scoregrondslag (weging inbegrepen): $\leq 0,5\% = 15$ punten; $>0,5\% - \leq 1\% = 12$ punten; $>1\% - \leq 1,5\% = 9$ punten; $>1,5\% - \leq 4\% = 6$ punten; $>4\% - \leq 7\% = 3$ punten; $>7\% = 0$ punten.</p>	Zie scoregrondslag als opgenomen in de wens

Eis 50	Opdrachtnemer levert zowel periodiek als voor iedere levering van Generieke software digitale gegevens ten behoeve van de CMDDB van VRZHZ (in CSV-bestandsformaat). De kosten voor deze aanlevering zijn in het opslagpercentage als aangeboden in Wens 61 inbegrepen.
Eis 51	Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
Eis 52	<p>Generieke Software wordt bij voorkeur digitaal geleverd. De digitale levering is voorzien van de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzien van de eventueel benodigde (niet tijdelijke) licentiesleutel(s), die het voor VRZHZ mogelijk maakt de Generieke software gedurende de aangegeven looptijd op de in voorkomend geval aangegeven platforms te gebruiken; • In de versie/release, vorm en hoeveelheid die VRZHZ heeft aangegeven in de betreffende bestelopdracht of bij het ontbreken van een dergelijke opgave, in de op dat moment op de markt zijnde nieuwste versie/release; • Vergezeld van alle documentatie, benodigd voor support en onderhoud, gesteld in bij voorkeur de Nederlandse taal, maar in ieder geval in de Engelse taal; • Vergezeld van een bericht waarop alle orderinformatie is vermeld, waaronder het inkoopordernummer zoals dit door VRZHZ is aangegeven in de bestelopdracht.

Eis 53	Inschrijver is bereid en in staat defecten en/of omissies direct te herstellen, zonder dat hieraan voor VRZHZ kosten zijn verbonden. Met defecten en omissies wordt bedoeld het ontbreken of niet correct aanleveren van een van de elementen zoals bepaald in eis 53.	
Wens 62	VRZHZ verwacht van Opdrachtnemer dat deze zich transparant opstelt bij het factureren van afgeleverde software. Beschrijf in dit kader op welke wijze u software en diensten bij VRZHZ in rekening brengt. Beschrijf daarbij hoe u omgaat met zaken als zichtbaarheid van provisieafspraken met uw toeleveranciers (bijv. kick back regelingen), een door u te rekenen bedrag of opslagpercentage als vergoeding voor uw logistieke dienstverlening, een all-in prijs, etc. Met andere woorden, beschrijf op welke wijze u in staat bent om een transparante relatie met uw klanten te onderhouden als het gaat om uw relatie/afspraken met toeleveranciers.	H
Eis 54	Het opgegeven opslagpercentage is bindend voor Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dus inclusief eventuele verlengingen. In het percentage dienen alle kosten begrepen te zijn, waar onder meer toe behoren voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg en de afhandeling van licentiegeschillen en issues.	
Eis 55	VRZHZ heeft in het kader van Generieke software het recht om steekproefsgewijs concurrerende offertes bij willekeurige derden aan te vragen (die bereid zouden zijn rechtstreeks aan VRZHZ te leveren), met het oog op de controle van de marktconformiteit van het aanbod van Opdrachtnemer. Indien VRZHZ op basis van deze controle vaststelt dat het aanbod van Opdrachtnemer meer dan 5% in voor VRZHZ ongunstige zin afwijkt ten opzichte van een derde dan verlangt VRZHZ dat Opdrachtnemer het werkelijk geconstateerde verschil in mindering brengt op zijn (aangepaste) aanbod.	

1.3.3 WEBWINKEL

Eis 56	Opdrachtnemer dient een webwinkel ter beschikking te stellen aan VRZHZ.	
Wens 63	In de webwinkel zijn alle producten uit de catalogus van Opdrachtnemer opgenomen, waarbij elk product, waar nodig en mogelijk, een technische omschrijving heeft. Indien wordt overeengekomen dat ook andere, niet expliciet genoemde producten (zie opsomming bij 'Generieke software' in paragraaf 1.5.1) besteld mogen worden, dient Opdrachtnemer in de webwinkel dan wel catalogus een onderscheid aan te brengen tussen gecontracteerde en niet gecontracteerde producten. Tevens dient Opdrachtnemer in de webwinkel, voor zover van toepassing, bestelregels voor de aanvullende kosten op basis van opslagpercentages automatisch mee te nemen in de bestelling. De systematiek achter de webwinkel voegt regelmatig bestelde producten toe aan een lijst met voorkeursartikelen dan wel favoriete producten,	M

	zodat repeterende producten gemakkelijk kunnen worden besteld. Beschrijf in welke mate en de wijze waarop u aan deze wens zult voldoen.	
Wens 64	Het is voor VRZHZ wenselijk dat uitsluitend de gecontracteerde producten binnen de Generieke software toegankelijk zijn voor het bestelproces. Beschrijf in welke mate een selectie van producten voor VRZHZ eenvoudig zichtbaar kan worden gemaakt.	M
Wens 65	Voor het stellen van vragen en het aanmelden van problemen over de webwinkel stelt Opdrachtnemer support beschikbaar via een helpdesk. Beschrijf in welke mate en op welke wijze u aan deze wens tegemoet komt.	L
Wens 66	Opdrachtnemer zendt direct na de bestelling via het inkoopstelsel een digitale orderbevestiging naar de besteller van VRZHZ met minimaal de vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer - referentie VRZHZ - naam besteller VRZHZ - afleveradres - leverdatum - al dan niet deellevering - totaalbedrag van de bestellingen - specificatie van de geleverde artikelen - inkooprijzen - opslagpercentage - BTW-percentage en bedrag Afwijkingen tussen de ontvangen order en de daadwerkelijk te factureren prijs dienen per omgaande per email aan VRZHZ kenbaar te worden gemaakt, waarbij VRZHZ het recht heeft de order bij geconstateerde afwijkingen te annuleren. Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.	M

Eis 57	Facturen dienen digitaal in PDF-formaat te worden verzonden naar het door VRZHZ aangegeven e-mail adres. Elke factuur dient van een uniek factuurnummer voorzien te zijn. Facturatie mag niet eerder plaatsvinden dan nadat Opdrachtnemer een nieuwe bestelorder heeft ontvangen. Een uitzondering op de nieuwe bestelopdracht vormen deelleveringen en/of termijnfacturaties. Indien deze werkwijze overeen is gekomen ontvangt Opdrachtnemer geen nieuwe bestelorder, maar dient er gefactureerd te worden conform de eerste bestelorder. Ook in dit geval dient de factuur een ander factuurnummer te bevatten.
---------------	--

Wens 67	De digitale facturen die worden verzonden bevatten volgens de wens van VRZHZ minimaal de vermelding van: <ul style="list-style-type: none"> - ordernummer - referentie VRZHZ - naam besteller VRZHZ - afleveradres - leverdatum 	M
----------------	--	----------

	<ul style="list-style-type: none"> - al dan niet deellevering - totaalbedrag van de bestellingen - specificatie van de geleverde artikelen - inkooprijzen - opslagpercentage - BTW-percentage en bedrag <p>Beschrijf in welke mate u aan deze wens zult voldoen.</p>	
--	--	--

1.3.4 LICENTIEGESCHILLEN EN ISSUES

Eis 58	Omdat afhandeling van licentiegeschillen en issues per merk/fabrikant anders is geregeld, verlangt VRZHZ één aanspreekpunt bij Opdrachtnemer.
Eis 59	Opdrachtnemer zal een helpdesk ter beschikking houden voor het aannemen van meldingen van licentiegeschillen en issues, het beoordelen hiervan en het beantwoorden van meldingen. De helpdesk zal gedurende de Openingstijden via telefoon en/of email bereikbaar zijn. Elke melding zal door Opdrachtnemer worden geïnterpreteerd en worden vastgelegd in een helpdesk-registratiesysteem van Opdrachtnemer.
Eis 60	Opdrachtnemer verzorgt een schriftelijke rapportage vanuit zijn helpdesk-registratiesysteem betreffende licentiegeschillen en issues.

Wens 68	<p>De afhandeling van licentiegeschillen en issues moet zo eenvoudig, eenduidig en kostenefficiënt als mogelijk verlopen.</p> <p>De afdeling ICT van VRZHZ verzorgt voor de Generieke software de afhandeling. Hiermee heeft Opdrachtnemer, maar ook de medewerkers van VRZHZ , één aanspreekpunt voor het verhelpen van de licentiegeschillen en issues. Beschrijf hoe u als intermediair te werk gaat bij dergelijke situaties.</p>	L
----------------	---	----------

1.3.5 INSTALLED BASE

Eis 61	<p>Bij VRZHZ is op dit moment Generieke software in gebruik van de volgende merken/fabricaten zoals genoemd in onderstaande Tabel 4 (na Wens 69). Het is geen uitputtende opsomming van alle bij VRZHZ aanwezige Generieke software. VRZHZ wenst een Raamovereenkomst met een Inschrijver aan te gaan die van zoveel mogelijk van onderstaande fabricaten/merken, geautoriseerd door de betreffende rechthebbende, de gehele productenlijn van een betreffend merk/fabricaat, voor zover het Generieke software betreft, kan aanbieden. Kruis daartoe in onderstaande tabel 4 'ja' of 'nee' aan in de betreffende cellen.</p> <p>Inschrijver dient minimaal 29 van deze fabricaten/merken te kunnen aanbieden zoals hierboven beschreven (minimaal 29 keer 'Ja' aan te kruisen in tabel 4).</p>
---------------	---

Wens 69	<p>Eis 61 bevat een eis aan het minimum aantal fabricaten/merken dat door Inschrijver kan worden aangeboden. Deze Wens 69 betreft eveneens het aantal fabricaten/merken (zoals beschreven in de genoemde eis) dat door Inschrijver kan worden aangeboden. Naarmate Inschrijver meer fabricaten/merken kan aanbieden, scoort hij hoger. De scoregrondslag is (weging inbegrepen):</p> <p>29 keer 'Ja' = 0 punten; 30 keer 'Ja' = 3 punten; 31 keer 'Ja' = 6 punten; 32 keer 'Ja' = 9 punten; 33 keer 'Ja' = 12 punten.</p>	Zie scoregrondslag als opgenomen in de wens
----------------	---	--

Entry	Merk / fabrikant	Ja	Nee
1	Adobe		
2	Archie Europe		
3	Attachmate Germany		
4	AutoDesk		
5	Bentley		
6	Circle		
7	Cognos		
8	CycloMedia		
9	ESRI		
10	FOXIT Software		
11	IBIS		
12	IBM		
13	Micros		
14	Microsoft		
15	Oracle		
16	Planon Software		
17	Quest Software		
18	Redhat		
19	RES		
20	Roxit		
21	Safenet		
22	SmartDocuments		
23	Solar Winds		
24	Sonhos		
25	Suse		
26	TechSmith		
27	TOPdesk		
28	Trendmicro		
29	UltraEdit		
30	Veritas		

31	VMWare		
32	Winzip		
33	ZOHO Corporation		

Tabel 4: Installed base Generieke software (niet uitputtend)

1.3.6 AANVULLENDE DIENSTEN

De in de antwoorden op de wensen gegeven invulling aan de gevraagde aanvullende diensten maakt onderdeel van het aanbod van de Inschrijver en wordt door Inschrijver uitgevoerd binnen het bij Wens 61 aangeboden opslagpercentage.

Eis 62	Opdrachtnemer verzorgt tenminste ieder kwartaal, één keer per jaar en eventueel tussentijds op verzoek van VRZHZ een digitale rapportage over de geleverde Generieke software in een met Opdrachtgever afgestemd format, zoals nader zal worden uitgewerkt in de SLA.
---------------	---

Wens 70	<p>VRZHZ verwacht een uitgebreide rapportage zoals bedoeld bij Eis 62. Beschrijf op welke wijze u hier invulling aan geeft.</p> <p>Bij beantwoording het verzoek om aandacht te besteden aan de gewenste set gegevens die VRZHZ in de rapportage opgenomen zou willen zien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - referentie VRZHZ - naam toeleverancier - merk - product - productomschrijving - type maintenance contract (indien van toepassing) - aantal onder maintenance contract (indien van toepassing) - contractsduur (van/tot datum) - orderdatum - leverdatum - prijs - type licentie - omschrijving licentie - aantal licenties (cpu's) - gebruikers(s) - artikelnummer leverancier - bijzonderheden productie - bijbehorende contracten <p>Ter illustratie verzoekt VRZHZ aan Inschrijver een geanonimiseerd voorbeeld mee te leveren, bij voorkeur in Excel-formaat.</p>	H
Wens 71	<p>VRZHZ wil graag een Raamovereenkomst aangaan met een Inschrijver die ten behoeve van VRZHZ een volledige licentieadministratie voert. Beschrijf de wijze waarop u deze licentieadministratie inricht waarbij u tevens antwoord geeft op de volgende vragen:</p>	M

	<p>1) Bevat de licentieadministratie ook de levering van releases/upgrades en updates/patches?</p> <p>2) Is de informatie in de licentieadministratie ook online door geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever op te vragen en te exporteren?</p>	
Wens 72	VRZHZ wenst in voorkomend geval te worden geadviseerd over ontwerp- en/of implementatie van Generieke software, updates en upgrades, keuze van implementatiepartner. Ook kan VRZHZ om prijsbemiddeling vragen. Beschrijf de mate waarin u aan deze wens van VRZHZ kunt voldoen.	L
Wens 73	<p>Het is denkbaar dat VRZHZ de dienst Software Asset Management (SAM) in zijn geheel uitbesteed aan Inschrijver. Dit vraagstuk wordt binnen VRZHZ nog nader uitgewerkt. Beschrijf voor VRZHZ uw visie op SAM als door u te leveren dienst. Besteed daarbij in ieder geval aandacht aan de aspecten: juridische verantwoordelijkheid van VRZHZ in de richting van diverse rechthebbenden, kostenefficiënte inzet van systemen en licenties, de koppeling van het logistieke proces met het feitelijk uitrolproces van licenties en upgrades/updates en meting, usage, inzet van tooling.</p> <p>Bij deze wens zal uw visie worden beoordeeld. Het door u beschreven SAM is geen onderdeel van het in Wens 61 gegeven opslagpercentage en hoeft ook niet te worden geprijsd.</p>	L
Wens 74	VRZHZ wenst in voorkomend geval te worden geadviseerd over de (mogelijke) inzet van open source software. Dit betekent (i) dat er op aangeven van VRZHZ een alternatief geboden dient te worden voor de aangevraagde Generieke software. (ii) Ook in het geval dat er reeds Generieke software op de systemen van VRZHZ aanwezig is, kan Inschrijver worden gevraagd om over de inzet van open source software te adviseren. Beschrijf de mate waarin u aan deze wens van VRZHZ kunt voldoen. Besteed daarbij in ieder geval aandacht aan de volgende aspecten: de mate waarin u daar een proces voor inricht c.q. hebt ingericht; de mate waarin u ten opzichte van het door u gevoerde assortiment Generieke software de ontwikkelingen en kennis ten aanzien van open source software bijhoudt c.q. onderhoudt; welke criteria hanteert u, gelet op beheer, gebruik en overige bedrijfsmatige aspecten, als u een keuze voor open source zou adviseren?	M
Wens 75	VRZHZ wenst in voorkomend geval te worden geadviseerd over life cycle en release management. Beschrijf de mate waarin u aan deze wens van VRZHZ kunt voldoen en besteedt daarbij in ieder geval aandacht aan de aspecten: end-of-life-notificatie, mogelijke opvolgers en al dan niet open source.	L
Wens 76	Totstandkoming Nadere opdracht (licentieovereenkomst): Bij aankoop van een licentie, anders dan een shrink wrap licentie (in de betekenis van een set algemene licentievoorwaarden die met de informatiedragers/ mediakit wordt meegeleverd), dient er vaak een set voorwaarden van de rechthebbende te worden ondertekend alvorens er	M

	<p>een levering kan plaatsvinden. De rol van de Inschrijver lijkt nu meer op die van een intermediair omdat de Inschrijver de totstandkoming van de licentieovereenkomst met een rechthebbende begeleidt. In dit geval verstrekt VRZHZ noodzakelijkerwijs, namelijk vanwege de uitkomst van deze Europese aanbesteding, toch een inkoopopdracht aan de Opdrachtnemer. Beschrijf het proces dat u in deze driehoeksverhouding voorziet op een wijze die voor VRZHZ zo efficiënt en inzichtelijk mogelijk is; besteed daarbij in ieder geval aandacht aan het door u geboden logistieke proces, partijen bij de nadere overeenkomst en facturering.</p>	
Wens 77	<p>Schrijf een concept SLA met daarin de 'service parameters' van de door u aangeboden dienstverlening. Besteed bijv. aandacht aan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Overleggen (frequentie, inhoud, aanwezige personen/rollen); 2. Rapportages (frequentie, inhoud, afhandelen van verzoeken van VRZHZ); 3. Escalatieprocedure; 4. Wijzigingsprocedure (van de Overeenkomst); 5. Het sluiten van Nadere overeenkomsten; 6. Beschrijving van de geleverde dienst; 7. Het oplossen van licentiegeschillen en het afhandelen van issues (reactie- en oplostijden); 8. Helpdesk (openingstijden, reactietijden, communicatiekanalen); 9. Webwinkel (beschikbaarheid). <p>Houdt hierbij rekening met de in dit Beschrijvend Document gestelde Eisen en met uw antwoorden op de Wensen.</p> <p>Voeg de concept SLA als een separaat document toe, zoals beschreven in paragraaf 2.12. De omvangsbeperking uit Eis 46 geldt niet voor deze wens.</p>	H

1.3.7 TRANSITIE

Eis 63	<p>Bij de start van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle door Opdrachtgever digitaal aangeleverde data (o.a. van de huidige (latende) leveranciers voor ICT Hard- en software) van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten te importeren in de administratieve syste(e)m(en) van Opdrachtnemer, onder andere ten behoeve van de rapportages die in het Beschrijvend Document worden gevraagd.</p>
Eis 64	<p>Direct na beëindiging van de Raamovereenkomst moet Opdrachtnemer alle in zijn syste(e)m(en) beschikbare data van Opdrachtgever van afgesloten en lopende contracten/ licentieovereenkomsten digitaal aanleveren bij Opdrachtgever in CSV-bestandsformaat, zodanig dat Opdrachtgever de data aan de nieuwe leverancier kan geven die deze data in zijn syste(e)m(en) kan importeren.</p>

Wens 78	Beschrijf op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan het overdragen van de data zoals bedoeld in Eis 63.	L
Wens 79	Beschrijf op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan het overdragen van de data zoals bedoeld in Eis 64.	L

7

APPENDICES

7.1	Concept overeenkomst (per perceel)	68
7.2	Akkoordverklaring eisen	68
7.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	68
7.4	Verklaring Terbeschikkingstelling	68
7.5	Referentiesjabloon	68

Appendices

7.1 CONCEPT OVEREENKOMST (PER PERCEEL)

7.2 AKKOORDVERKLARING EISEN

7.3 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT

7.4 VERKLARING TERBESCHIKKINGSTELLING

7.5 REFERENTIESJABLOON