

**Aanbestedingsdocument inzake
Server en Storage Infrastructuur van gemeente
Gorinchem**



Inkoopnummer:

Inhoudsopgave

Definities 4

Leeswijzer	5
1. Inleiding	6
1.1 De Aanbestedende dienst.....	6
1.2 Beschrijving van de opdracht	6
1.3 Huidige situatie	8
1.4 Gewenste nieuwe situatie	10
1.4.1 Logische uitgangspunten nieuwe infrastructuur.....	10
1.4.2 Functionele uitgangspunten.....	10
1.4.3 De gevraagde oplossing.....	11
1.4.4 Infrastructuur	12
1.4.5 Beveiliging	12
1.5 Aanvullende informatie omtrent de opdracht en bijzonderheden	12
1.6 Doelstelling aanbesteding	14
1.7 Overeenkomst	15
1.8 Voorwaarden.....	15
1.9 Omvang van de opdracht.....	15
1.10 Contractmanagement	16
2 Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen.....	17
2.1 Algemeen	17
2.2 Percelen.....	17
2.3 Planning Aanbestedingsprocedure.....	17
2.4 Vragen en Nota van Inlichtingen en tegenstrijdigheden.....	18
2.5 Indienen Inschrijvingen.....	18
2.6 Opening van de Inschrijvingen	18
2.7 Beoordeling	18
2.8 Afstemmings-verificatiegesprek.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.9 Overeenkomst onder opschortende voorwaarde	19
2.10 Definitieve gunning	19
2.11 Voorbehoud.....	19
2.12 Gestanddoeningstermijn	20
2.13 Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming.....	20
2.13.1 Combinatie	20

2.14.2	Concern/Holding	20
2.14.3	Onderaanneming	20
2.14	<i>Vergoeding Inschrijving</i>	21
2.15	<i>Klachtenafhandeling</i>	21
3	Programma van eisen	22
4	Eisen ten aanzien van de Inschrijver (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)	35
4.1	<i>Inleiding</i>	35
4.2	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i>	35
4.3	<i>Geschiktheidseisen</i>	35
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	35
4.3.2	Technische bekwaamheid	36
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	36
4.3.4	Kwaliteitsmanagement	36
4.3.5	Informatiebeveiliging	37
4.4	<i>Bewijsstukken ná gunning</i>	37
5	Gunningscriteria	38
5.1	<i>Inleiding</i>	38
5.2	<i>De Gunningscriteria</i>	38
5.2.1	Kwaliteit	38
5.3	<i>Beoordeling gunningscriteria</i>	41
5.3.1	Prijs	41
5.3.2	Kwaliteit	42
6	Overzicht in te dienen documenten	43
	Bijlagen	44

Definities

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

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

Leeswijzer

Dit document bevat informatie behorende bij de openbare Europese aanbesteding server- en storage infrastructuur ten behoeve van gemeente Gorinchem. U wordt uitgenodigd om op basis van de Aanbestedingsdocumenten een Inschrijving in te dienen. Het Aanbestedingsproces zal digitaal verlopen.

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

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

Contactgegevens:

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

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

1. Inleiding

1.1 De Aanbestedende dienst

Gorinchem is een stad met 38.000 inwoners en heeft een historische binnenstad welke met haar groene vestingwallen de grootste vesting van Nederland vormt. Dat we trots zijn op onze stad, is niet zonder reden: op 16 augustus 2021 werden we door de ANWB uitgeroepen tot de allermooiste vestingstad van Nederland.

De stad ligt zeer centraal in Nederland aan de A15 en A27, waterwegen als de Merwede en de Linge en het spoor via de MerwedeLingelijn. Gorinchem heeft een belangrijke centrumfunctie voor de Alblasserwaard, Vijfheerenlanden en het land van Heusden en Altena. Een stad en een omgeving met veel dynamiek en diversiteit. De kenmerken van de Hollandse Waterlinie, waar Gorinchem deel van uit maakt, zijn duidelijk zichtbaar in de vesting en de monumentale panden. Meer informatie over de gemeente kunt u vinden op www.Gorinchem.nl

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

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

Locaties in Gorinchem zijn:

- Stadhuis, Stadhuisplein 1, 4205 AZ Gorinchem. Hier is ook het RAG (regionaal Archief) gevestigd.
- Gemeentewerf, Haarsekade 125, 4205 NL, Gorinchem;
- CUR (Camera Uitlees Ruimte), Plantsoen 15, 4205 AJ, Gorinchem;
- Museum, Grote Markt 17, 4201EB Gorinchem;
- Veerdienst, Eind 5 A, 4201CP Gorinchem;
- CAB, Franklinweg 27, 4207HX Gorinchem

Locatie in Alblasserdam:

- Dataplace, Van Coulsterweg 6, 2952 CB Alblasserdam

In bijlage 3 en 4 staat nader geconcretiseerd wat u aan apparatuur en systeem software op dit moment op verschillende locaties aantreft. Bijlage 2 geeft inzicht in de architectuur door middel van een schematische tekening.

1.2 Beschrijving van de opdracht

Opdrachtgever wil de bestaande server- en storage infrastructuur vernieuwen. Deze staat verspreid over meerdere locaties. Om invulling te geven aan deze opdracht zoekt de gemeente niet alleen een leverancier van componenten maar met name een partij die daadwerkelijk met de gemeente de nieuwe omgeving gaat inrichten, de migratie van oud naar nieuw vorm kan geven en daarna ondersteuning verleent op het vlak van support, onderhoud en beheer.

We vragen u om in uw aanbieding ook inzage te geven met welke software (met name versies) u de infrastructuur zou willen opbouwen, met daarbij inzage in de bijbehorende licensering en kosten van een en ander.

We wegen de prijs daarvan mee in de beoordeling. We doen dit omdat uw keuze op het vlak van hardware allerlei gevolgen kan hebben voor de kosten die we als gemeente moeten maken voor software. Echter: we verplichten ons daarmee niet noodzakelijkerwijs om deze software(licenties) daadwerkelijk bij u af te nemen.

Het vertrekpunt is ook geen 'green field'. De gemeente heeft al licenties en rechten die vermoedelijk geheel of gedeeltelijk opnieuw kunnen worden gebruikt. U mag in uw aanbieding gebruik maken van de licenties en rechten (zoals looptijden) die de gemeente op dit moment heeft. Het betreft Vmware-, Citrix- en Microsoftserver-licenties.

Meer in het bijzonder betreft het:

1. Detailontwerp van de nieuwe server en storageomgeving inclusief een specificatie van de aard en het benodigde aantal softwarelicenties

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

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

2. Levering, en installatie van de hardwarecomponenten (en optioneel het regelen van de benodigde softwarelicenties)

De levering omvat hardwarecomponenten, waaronder maar niet uitsluitend:

- Fysieke servers;
- Fibre channel networking switches;
- Storagecomponenten;
- Backupvoorziening;
- En mogelijk: aanvullende rackvoorzieningen, (nood)stroomvoorzieningen, bekabeling (dit alleen indien overtuigend noodzakelijk).

De Opdrachtgever stelt personeel ter beschikking voor hand- en spandiensten aangaande (fysieke) acties van de aanbieder op de componenten gedurende deze projectfase.

Opdrachtnemer kan en mag hiervan gebruik maken, mits duidelijk beschreven in de aanbieding.

Waar mogelijk wordt zo min mogelijk gebouwbekabeling vervangen. Datzelfde geldt voor patchkasten en UPS-en. Deze worden waar mogelijk (her)gebruikt, mits kosten efficiënt. Patchkabels in kasten worden **wel** vervangen.

3. Installatie en configuratie van alle benodigde (systeem)software op de servers, storage en backup voorzieningen, en daarna gedegen testen

Alle hard- en software wordt daarbij opgeleverd met de meest recent beschikbare softwareversies en firmware versies (beta's uitgesloten).

4. Migratie van toepassingen en data van de oude omgeving naar de nieuwe (vm's, toepassingen, data, etc), inclusief het inrichten en operationeel maken van de backup-voorziening

5. Verwijderen en afvoeren van alle overbodig geworden componenten, en het grondig verwijderen van alle data daarop, indien relevant

6. Het bieden service, support en advies gedurende de hele contractperiode

Primair zal het dagelijks beheer door de gemeente zelf worden uitgevoerd, met vormen van ondersteuning op afroep vanuit de aanbieder. Op afroep dient u ook in staat te zijn om een healthcheck uit te voeren op de infra en daarop aanwezige (systeem)software en ons te adviseren naar aanleiding van de bevindingen. Daaraan verbonden kunnen we u vragen om ons te ondersteunen bij eventuele herstel-, update- of tuningacties en/of advies op afroep.

7. Het bieden van advies ten aanzien van het optimaal houden van onderhouds-, gebruiks- en overige licentievoorwaarden en -aantallen bij relevante achterliggende leveranciers (en optioneel het ook daadwerkelijk leveren van die licenties).

Binnen de scope van de opdracht vallen onderstaande zaken:

- Vervangen en inrichten Servers / Hypervisors
- Vervangen Storage infrastructuur (huidige brocades)
- Leveren van een backupvoorziening
- Vervangen van de fiber switches
- Zorgen voor gedegen redundantie binnen de high available oplossing
- Inrichten virtualisatie
- Zorgen voor een goede (initiële) beveiliging
- Migratie toepassingen en data van oud naar nieuw
- Inrichten backup regime
- Afvoeren / verwijderen alle overbodig geworden zaken (incl. grondige schoning data)
- Inrichten en daarna leveren van service, support en advies

Optioneel in de opdracht is:

- Het organiseren / leveren van specifieke softwarelicenties

Buiten de scope van de opdracht:

- Wide Area Network;
- Firewall;
- Werkplekapparatuur
- Gebouwbekabeling, patchkasten, noodstroomvoorzieningen, **tenzij evident ontoereikend** danwel duurder bij hergebruik.

1.3 Huidige situatie

De huidige ICT-infrastructuur werd in 2016 voor gemeente Gorinchem gebouwd en is voor het overgrote deel technisch en financieel afgeschreven.

De infrastructuur werd ingericht volgens het volgende concept:

Er is sprake van een dual datacenter oplossing waarbij het stadhuis (de Main Equipment Room MER)) van de gemeente Gorinchem en de locatie Dataplace Alblasterdam (de Secondary Equipment room (SER)) fungeren als uitwijk voor elkaar (active / active). Daarnaast is er nog een derde locatie welke fungeert als tiebreaker voor beide locaties (Locatie CAB Holland). Er is een fysieke shared storage oplossing en een gevirtualiseerde serveromgeving op basis van VMWare. Er zijn fysieke rackservers in gebruik. De data wordt realtime (synchronous) gerepliceerd tussen beide locaties. De fysieke omgeving is volledig gespiegeld op beide locaties. Bij uitval van een hypervisor of weg vallen van een compleet datacenter is het uitgangspunt dat er voldoende capaciteit beschikbaar is in het andere datacenter voor 100% van de benodigde capaciteit. Elke locatie bevat momenteel voldoende Hypervisors en eigen storage oplossing om dit te faciliteren.

Het werkplekconcept bestaat uit een centrale werkplek oplossing gebaseerd op VDI techniek door middel van het gebruik van Citrix Virtual Desktops. De virtuele desktops starten vanaf een centraal image gefaciliteerd vanuit Citrix PVS. Als werkplek wordt gebruik gemaakt van thin clients en laptops, die vervolgens toegang geven tot de virtuele desktop. Ook de grafische CAD-gebruikers werken met een virtuele desktop binnen de Citrix omgeving middels een NVIDIA GRID opzet.

De huidige infrastructuur is gebouwd op 7 Dell Poweredge R730 en 2 HP ProLiant DL380 Gen10 servers. Elk datacenter bevat 4 servers (3x R730 + 1x DL380), en een laatste R730 is gelokaliseerd op de tiebreaker locatie. Alle servers zijn voorzien VMware ESXi. Dit zijn in totaal 9 hypervisors.

Er zijn 4 Hypervisors verdeeld over de 2 datacenters welke de Citrix omgeving hosten. Dit betreft de 2 HP DL380 servers en 2 Dell R730 servers. De 2 HP ProLiant DL380 Gen10 zijn vorig jaar geplaatst. Deze servers hosten het merendeel van de VM's waar de centrale werkplek op wordt gehost. Daarnaast is er op elke locatie ook een Dell R730 server waar deze VM's op worden gehost. (De 2 HP machines zijn nog niet afgeschreven. Ze mogen worden hergebruikt, maar er mag ook een andersoortige oplossing voor worden geboden (bv inruil)).

De andere 4 Hypervisors verdeeld over de 2 datacenters hosten de overige / algemene server omgeving. Dit betreft 4 Dell R730 servers.

De laatste Dell R730 staat momenteel op locatie CAB Holland en zorgt voor tiebreaker functionaliteit.

Beide datacenters bevatten een Dell EMC SC4020 storage oplossing. Deze worden synchronously met elkaar gesynchroniseerd via redundant darkfibers tussen beide locaties. Voor de darkfiber verbinding gebruiken we 4 Brocade Fiberswitches, 2 aan elke kant. Alle switches inclusief de core stack worden momenteel vervangen door Aruba switches.

Voor zowel interne als externe werkplekken wordt gebruik gemaakt van een VDI omgeving op basis van Citrix Virtual Desktops. Door middel van NVIDIA GRID-kaarten worden tevens 6 VDI's aangeboden met aanvullende grafische capaciteit. Ook deze kaarten zijn vorig jaar aangeschaft (en dus nog niet afgeschreven).

Gemeente Gorinchem gebruikt OPManger voor interne monitoring. Hiermee wordt inzicht verkregen in de performance en mogelijke problemen van de verschillende infrastructuur- en softwarecomponenten. OPManger heeft een belangrijke toegevoegde waarde.

Gemeente Gorinchem maakt werkplek- onafhankelijk en werken vanuit huis mogelijk door middel van Citrix Gateway aangeboden door Citrix Netscalers in combinatie met Multi Factor Authentication.

Beide datacenters (Stadhuis en Dataplace) zijn voorzien van een firewall in een active-passive configuratie. Dit is mogelijk aan verandering onderhevig met oog op de nu lopende netwerkvervanging.

Gemeente Gorinchem maakt voor het back-up en recovery gebruik van ArcServe UDP. Op het Stadhuis staat een fysieke server. Dit is de primaire backup server welke de VM's vanuit VMWare direct backupt. Vervolgens worden deze backups naar een andere fysieke server weggeschreven gelokaliseerd in het Alblasterdam datacenter.

Het onderhoud op de hardware loopt maart 2023 af, en wordt niet meer verlengd. Voor de software zoals VMware en Citrix en Microsoft server, zijn jaarcontracten afgesloten.

Voor een visueel van huidige hardware opzet, een overzicht van huidige hardware, specs, en een overzicht van de nu gebruikte software, zie bijlagen 2, 3 en 4.

1.4 Gewenste nieuwe situatie

Dit hoofdstuk beschrijft de belangrijkste elementen uit de visie die gemeente Gorinchem heeft over haar nieuwe IT-infrastructuur. Kernelement van die visie is dat de infrastructuur er voor zorgt dat de medewerker wordt ondersteund zijn werk plaats en tijd onafhankelijk te kunnen uitvoeren, door de beschikking te hebben over, en toegang te hebben tot de gemeentelijke applicaties en relevante data in een veilige omgeving.

1.4.1 Logische uitgangspunten nieuwe infrastructuur

In de visie van de gemeente gelden de onderstaande logische uitgangspunten als basis voor de toekomstige infrastructuur:

- **Gebruiksgemak;** Medewerkers hebben onafhankelijk van plaats, tijd of apparaat eenvoudig de beschikking over (toegang tot) de relevante informatie en applicaties om hun werk uit te kunnen voeren.
- **Beschikbaarheid;** Processen binnen de gemeente worden in steeds verdere mate gedigitaliseerd. ICT is dan ook een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering. Beschikbaarheid van de primaire processen, applicaties en ondersteunende diensten is dan ook van groot belang. In geval van (langdurige) uitval kan de dienstverlening aan de inwoners en bedrijven in gevaar komen. De kans op langdurige uitval dient te worden geminimaliseerd.
- **Wendbaarheid;** De context waarbinnen de gemeente opereert is sterk in beweging. De nieuwe IT-infrastructuur is wendbaar genoeg om eenvoudig veranderingen binnen de gemeente te kunnen faciliteren.
- **Standaardisatie;** gemeente Gorinchem streeft ernaar de technische en functionele ICT omgeving zoveel mogelijk te standaardiseren door zo min mogelijk verschillende componenten te gebruiken met vergelijkbare functionaliteit.
- **Bewezen/proven;** gemeente Gorinchem is een 'fast follower'. Producten en diensten hebben zich bewezen bij vergelijkbare organisaties.
- **Eenvoud van beheer;** De nieuwe IT-infrastructuur is gebaseerd op het principe 'eenvoud van beheer', dit betekent dat beheertools zoveel mogelijk is geïntegreerd, makkelijk in gebruik, volledig in haar waarnemingen, en repeterende taken zoveel mogelijk geautomatiseerd zijn.
- **Cloud;** Clouddiensten (SaaS en PaaS) spelen een steeds belangrijkere rol in het IT-landschap van gemeente Gorinchem. Wij voeren geen actief beleid om met applicaties naar de cloud te gaan, maar de ontwikkeling naar steeds meer cloudtoepassingen is ook in onze gemeente onmiskenbaar.
- **Beveiliging;** Het aantal cyber dreigingen bij gemeenten neemt in een hoog tempo toe. De nieuwe IT Infrastructuur biedt waar mogelijk een toevoeging op cybersecurity en verhoging van de weerbaarheid. Dit geldt vanzelfsprekend voor de actieve omgeving(en), maar ook specifiek voor de backup faciliteiten.

1.4.2 Functionele uitgangspunten

De logische uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende functionele uitgangspunten voor de opdracht:

- De infrastructuur dient een uniforme ervaring te leveren aan de eindgebruikers, ongeacht de locatie van waaruit de service wordt verleend (Stadhuis of Dataplace) en/of de locatie waarop zij zich bevinden (dat kan ook zijn een locatie buiten enig gemeentelijk gebouw, bv een thuiswerkplek), Uitgezonderd verschillen die rechtstreeks zijn terug te voeren naar netwerkeffecten of -beperkingen en/of apparatuur aan de zijde van de gebruiker zelf.
- De infrastructuur dient een goede performance te leveren aan eindgebruiker en voldoende waarborgen voor continuïteit, ook als er zich calamiteiten voordoen binnen de infra

- De kans op dataverlies dient te zijn geminimaliseerd.
- Backup, restore en rollback dient naar behoren te zijn geregeld. Er dienen maatregelen te zijn getroffen om corruptie in danwel het kunnen compromitteren van back-ups wordt voorkomen, dit ook vanuit malware, ransomware, etc
- Toegang tot de infrastructuur moet gereguleerd en gecontroleerd worden. Enkel gebruikers die voldoen aan de opgelegde eisen verkrijgen de vereiste toegang.
- De geboden oplossing is schaalbaar (het liefst op afzonderlijke onderdelen zoals bv compute, memory, etc), zonder ingrijpende veranderingen of aanpassingen aan het ontwerp.
- Veiligheid, robuustheid en kosteneffectiviteit zijn leidend in de keuze voor de boogde infrastructuur. De mate van 'high availability' en 'failover' waarover we nu in praktijk beschikken mag zeker niet verminderen.
- Opdrachtgever gaat uit van de levensduur van de componenten van 6 jaar. De componenten worden gedurende deze periode door betreffende fabrikant ondersteund met tenminste security patches.
- Opdrachtgever hanteert een drietal risicoprofielen voor delen van de infrastructuur:
 - Kritiek > 99,9% beschikbaarheid;
 - Urgent > 99,8% beschikbaarheid;
 - Overig > 99,7% beschikbaarheid

Onder het kritieke profiel vallen zaken die gericht zijn op de dienstverlening aan derden (burgers en bedrijven). Dit omvat de infrastructuur van Burgerzaken en (uitval van) een geheel datacenter. Urgent zijn verstoringen die een groot aantal mensen betreffen. Ook verstoringen in het kunnen backup-en van gegevens achten wij urgent.

- Er is gedegen kennis in huis bij de gemeente, toch wordt ondersteuning en inbreng van expertise verwacht vanuit de opdrachtnemer ten aanzien van:
 - het optimaliseren van de inrichting van voorzieningen, zowel hardwarematig als softwarematig (oa vmware en citrix)
 - het bieden van support en ondersteuning in het geval van calamiteiten
 - het geven van adviezen ten aanzien het voorkomen van verstoringen
 - het optimaliseren van de licentie- en gebruiksrechten waaronder de infra kan worden gebruikt en voldoende support wordt gewaarborgd vanuit relevante hardware- en/of softwareleveranciers. Tot het domein van optimalisatie behoort ook kostenoptimalisatie van relevante licenties
- Leverancier heeft een hoge partnerstatus (minimaal status 'gold' of vergelijkbaar) bij zowel de leveranciers van hardware als bij de relevante leveranciers van software, en daarmee ook gedegen inhouse kennis van die producten.
- De gehele opdracht dient bij eind maart 2023 geheel geïmplementeerd/operationeel te zijn, danwel er dient een oplossing te worden geboden dat de oude apparatuur niet in desupport-status (niet meer geserviced kan worden) terecht komt voordat ze is vervangen.

1.4.3 De gevraagde oplossing

Ontwikkelingen in de samenleving en binnen gemeente Gorinchem volgen elkaar in een steeds hoger tempo op. Veel van deze ontwikkelingen leunen sterk op data en IT-middelen. Wij verschillen daarin niet van andere gemeenten in Nederland. De nieuwe infrastructuur ondersteunt deze ontwikkelingen zonder grote aanpassingen tenminste de komende 5 a 6 jaar.

Gemeente Gorinchem is van mening dat de huidige Citrix VDI oplossing in ieder geval de komende 4 tot 6 jaar nog de primaire centrale werkplek zal zijn die aan elke medewerker zal worden aan geboden. Afgelopen periode zijn een groot deel van de medewerkers overgestapt van Thin client naar Laptop met oog op het thuiswerken. Wij verwachten dat deze trend zich komende tijd verder zal uitbreiden.

Met het oog hierop zal de Gemeente Gorinchem bij toekomstige wijzigingen op het applicatie landschap waar mogelijk inzetten op het gebruik van SaaS oplossingen. Dit zodat in de toekomst ook naar wens andere werkplek oplossingen te realiseren zijn.

1.4.4 Infrastructuur

Gemeente Gorinchem heeft verschillende eigen serverruimtes in gebruik. De nieuwe infrastructuur maakt gebruik van de bestaande serverruimte in het stadhuis te Gorinchem. Daarnaast wordt wederom een 2e datacenter gebruikt. Bij voorkeur is dit de reeds bestaande in Dataplace te Alblasserdam.

Deze locaties zullen in een active/active-opzet worden ingezet. Hierbij dienen ze elkaars workload (incl. Oracle omgeving welke gebruik zal maken van een aparte partitie op de Storage) te kunnen faciliteren in geval van een calamiteit. Tussen de locaties liggen glasvezelverbindingen voor communicatie en synchronisatie. De Brocade fiber switches vallen binnen de scope van deze opdracht. De verbindingssnelheid is 10GB darkfiber. Het overige netwerk valt NIET in deze opdracht.

De geboden oplossing moet geschikt zijn om de bestaande omgeving en autonome groei van 5 jaar op een enkele zijde te kunnen draaien.

Alle huidige Hypervisors vallen binnen de scope van de vervanging. We gaan er vanuit dat alles zal draaien op identieke hardware. Hierbij moet echter gezegd worden dat de HP DL380 servers voor de Citrix omgeving wat de gemeente betreft niet vervangen hoeven te worden. Bij voorkeur worden er 2 identieke servers geleverd (met uitzondering van de GRID kaarten) om alle Hypervisors binnen de Citrix omgeving op gelijke hardware te hebben. Deze gelijkheid is gewenst met oog op standaardisatie en stabiliteit binnen de Citrix Images.

Het is toegestaan een oplossing aan te bieden welke de HP servers wel vervangt, als de aanbieder denkt daarmee een goede oplossing te bieden die vanuit technisch en/of financieel oogpunt meerwaarde heeft. Hetzelfde geldt voor het gebruik/hergebruik/inruil van de bestaande GRID-kaarten.

We hebben daarbij een uitdrukkelijke voorkeur dat de aangeboden oplossing (zowel hardware van servers als storage) van DEZELFDE leverancier komt. Dit in verband met uniformiteit van onderhoud en support.

1.4.5 Beveiliging

Informatiebeveiliging is altijd een belangrijk aspect geweest van een IT-landschap. Binnen de Gemeente Gorinchem is hier afgelopen jaren erg veel focus op gelegd en de gemeente zal dat ook blijven doen.

De geboden oplossing zal waar mogelijk een optimaal beveiligde inrichting bieden in lijn met het Zero Trust principe. Tevens dient er een nieuwe backup oplossing aangeboden te worden welke het 3-2-1 principe volgt, en beschikt over air-gapped of equivalent als preventie tegen malware en/of cryptolocker.

1.5 Aanvullende informatie omtrent de opdracht en bijzonderheden

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

Onderwerp	Informatie
Main Equipment Room (MER) Stadhuis	De MER in het stadhuis bevindt zich op de tweede etage in een goed geconditioneerde ruimte (twee gescheiden airco's). De huidige apparatuur is verdeeld over drie 19"kasten. Aanwezige kasten/racks beschikken niet over verticale kabelgeleiders (of ruimte voor plaatsing daartoe). Elke rack beschikt over een "Uninterruptible Power Supply" voorziening van APC. Het doel van de UPS is het opvangen van over- en onderspanning. Capaciteit is niet toereikend voor het

	<p>overbruggen van langere spanningsonderbrekingen. Daarvoor beschikt de locatie Stadhuis over dieselgeneratoren.</p> <p>De MER beschikt over voldoende vrije ruimte om extra servers (tijdelijk) op te hangen om deze parallel op te bouwen.</p>
Locatie Dataplace En CAB	<p>Op de locatie Dataplace beschikt de gemeente over 1 kast in een volledig geconditioneerde ruimte. Op dit moment is ongeveer de helft van deze kast nog beschikbaar qua vrije rackspace.</p> <p>Op de locatie CAB heeft de gemeente 1 server hangen. Deze server biedt de tiebreaker-functionaliteit. Het heeft onze voorkeur dat deze functionaliteit op een derde locatie beschikbaar blijft. We vragen u om aan dit onderwerp aandacht te besteden in uw aan te bieden functioneel ontwerp.</p> <p>Voor geen van beide locaties zijn specifieke datacentervereisten bekend, zoals Airflow van apparatuur (Front-to-Back of Back-to-Front).</p>
Applicatie hosting	<p>Momenteel zijn applicaties voornamelijk lokaal gehost op het interne netwerk. Naar verwachting zal er een toename zijn in het gebruik van externe services, zoals Saas, PaaS, Managed Hosting. Desondanks zullen (vooral legacy) applicaties ook op het interne netwerk gehost blijven worden.</p>
Beheer	<p>We verwachten dat wij zelf het beheer van de infrastructuur voor het overgrote gedeelte zelf zullen uitvoeren, met slechts beperkte ondersteuning vanuit de aanbieder.</p> <p>De rol van de aanbieder is vooral die van de expert en ondersteuner op de achtergrond. Maar wel een die:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op aanvraag een healthcheck kan uitvoeren met daaraan gekoppeld een advies voor opvolging - ondersteuning biedt bij onverhoopte complexe systeemissues en -verstoringen (zowel op het vlak van hardware als op het vlak van relevante software) - advies kan geven over hard- en software inrichting (waaronder wanneer wel of niet installeren patches, versies, toewijzing van voorzieningen, etc) - er voor zorgt dat de service en support vanuit achterliggende hard- en (systeem)softwareleveranciers is geborgd en dat (licentie)voorwaarden en -rechten zijn geoptimaliseerd - in staat is om het beheer van de infrastructuur zowel tijdelijk als langdurig geheel maar ook gedeeltelijk voor ons uit te voeren. <p>De daadwerkelijke invulling van het beheer met daarbij een duidelijke taakverdeling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt na gunning van de opdracht bepaald. Beoordeling van de aanbieder wordt gedaan op basis van het op dit moment door ons meest waarschijnlijk geachte en beschreven scenario.</p>
Huidig gebruik	<p>De gemeente heeft zo'n 325 FTE en 360 vaste medewerkers. Gemiddeld zijn er ook zo'n 50 tijdelijke mensen werkzaam. Daarvan zijn er plusminus 300 werkzaam op de locatie stadhuis. De overige werken verdeeld over de verschillende locaties. We gaan naar een werkplekconcept waarbij veel van onze mensen gebruik maken van een laptop. In de gebouwen sluiten ze die het grootste deel van de tijd aan op de infra via een bekabelde aansluiting (dockingstation). (Voor de goede</p>

	<p>orde: nu gebruiken we op bureau's nog een mix met ook thin clients). Anders is het in vergader- / bespreksituaties. Daar wordt vaak gebruik gemaakt van wireless access. Dit concentreert zich voor een flink deel op de eerste etage. Daar komen ook veel gastbezoekers, net zoals in de burgerhal en raadzaal. Het aantal mobiele werktelefoons neemt ook snel toe. Op enig moment zal dit een één op één situatie worden. Het aantal IoT devices / - voorzieningen is nu nog nihil. We vermoeden dat onze mensen (waar dan ook in het gebouw) ook af en toe van wireless gebruik zullen maken met privévoorzieningen, zoals hun eigen mobiele telefoon.</p> <p>Enige getallen voor de locatie stadhuis op dit moment:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 260 bureaus: - 200 thin clients - 254 vaste telefoons - 12 printers (multifunctional) - 7 Bonprinters (op balies) - 1 plotter - 3 labelprinters - 250 laptops
WAN verbindingen, onder andere via Dark Fiber	<p>Evpn van KPN (naar museum, CUR, Veerkantoor/haven), eigen dark fiber naar Groen, dark fiber naar Dataplace-Alblasserdam en CAB via relinet en vitrumnet (dubbele verbinding - redundant):</p> <p>Darkfiber Stadhuis - Dataplace = 33,6 km (1 vezelpaar met CWDM met enkele gereserveerde voor andere diensten wavelenghts)</p> <p>Darkfiber Stadhuis - CAB - Dataplace = 33,2 km (op basis van huur van Wavelengths)</p> <p>Beide zijn zonder actieve apparatuur verbonden op basis van CWDM apparatuur. Huidige CWDM wavelenghts in gebruik, anders kanalen niet mogelijk:</p> <p>Stadhuis – Dataplace > 1490/1510nm voor LAN & 1590/1610nm voor Storage in gebruik</p> <p>Stadhuis - CAB > 1490/1510nm voor LAN</p> <p>CAB - Dataplace > 1490/1510nm voor LAN</p> <p>Stadhuis - CAB - Dataplace > 1590/1610 nm voor Storage</p> <p>Let op: niet iedere soort verkeer wordt geaccepteerd. Overleg is vermoedelijk noodzakelijk met betreffende infraleverancier.</p> <p>Stadhuis – Groen: ± 5 km (lees: binnen 10 km) is een dedicated vezelpaar.</p>

1.6 Doelstelling aanbesteding

De gemeente is opzoek naar betrouwbare partner die een gedegen ontwerp kan maken voor de beoogde nieuwe infrastructuur, alle apparatuur kan leveren (en eventueel benodigde software), deze kan opbouwen en inrichten (en daarmee de oude vervangt) en daarna in samenwerking helpt het te beheren. Dit omvat niet alleen de technische en functionele werking, maar ook het zorgen voor voldoende beveiliging, het administratief en contractueel op orde hebben en houden van zaken zoals licenties en/of onderhoudsovereenkomsten (waarbij wij vanzelfsprekend volledig zicht hebben op een en ander), etc.

De eigenschappen van deze partner laten zich het best omschrijven als vakkundig, betrouwbaar, innovatief, meedenkend, probleemoplossend en ontzorgend. Onze partner is de expert, geniet van de

uitdaging om een goede oplossing neer te zetten en ons de komende jaren te ondersteunen, en is straks trots op de geleverde prestatie. De prijs is daarbij vanzelfsprekend marktconform.

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

1.7 Overeenkomst

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

De voorgenomen ingangsdatum van de Overeenkomst is 29 september 2022 of eerder indien mogelijk, voor de duur van vier (4) jaar. De Aanbestedende dienst kan eenzijdig de overeenkomst twee (2) keer – onder gelijkblijvende condities – verlengen met een periode van één (1) jaar).

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

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

1. Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichtingen;
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen;
4. ARBIT 2018
5. Inkoopvoorwaarden gemeente Gorinchem
6. Inschrijving van opdrachtnemer.

Bijlage 5 geeft de concept Overeenkomst weer.

Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die als nummer twee in rangorde is geëindigd wordt voor een periode van één jaar een wachtkamerovereenkomst afgesloten zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Aanbestedende dienst tegenover staat. De (concept) wachtkamerovereenkomst is als bijlage 6 toegevoegd aan dit aanbestedingsdocument.

1.8 Voorwaarden

De ARBIT 2018, Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten, zijn van toepassing (bijlage 7)

Tevens zijn de Inkoopvoorwaarden van de gemeente Gorinchem van toepassing (bijlage 8).

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

1.9 Omvang van de opdracht

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

De geschatte opdrachtwaarde voor de komende vier (4) jaar wordt geschat op € 600.000,- excl. btw.

Dit bedrag is indicatief, aan deze prognose kan geen recht worden verleend.

De opdracht kan na 4 jaar twee keer met een (1) jaar worden verlengd.

1.10 Contractmanagement

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

Opdrachtgever zal gedurende de uitvoering van de Overeenkomst de contractafspraken toetsen op basis van onderstaande kritische prestatie indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. De gemeente Gorinchem zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met opdrachtnemer evalueren. We gaan er van uit dat serviceafspraken tussentijds aangepast kunnen worden, indien daarvoor een benoembare aanleiding toe bestaat.

KPI's

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

Verantwoordelijk voor monitoren KPI's

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

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

2 Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen

2.1 Algemeen

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

2.2 Percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen om navolgende redenen:

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

2.3 Planning Aanbestedingsprocedure

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

Activiteit	Datum
Publicatie aanbesteding	11 juli 2022
Uiterste inleverdatum vragen	22 juli 2022 12:00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen I	29 juli 2022
Inleveren verduidelijkingsvragen Nvl II	5 augustus 2022 12:00 uur
Verzenden Nota van Inlichtingen II	12 augustus 2022
Uiterste termijn indienen Inschrijvingen	25 augustus 2022 om 14:00 uur
Bekendmaking Gunningsbeslissing	8 september 2022
Standstilltermijn/ bezwaartermijn (20 dagen)	
Datum definitieve gunning	29 september 2022
Ingangsdatum Overeenkomst	29 september 2022

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

2.4 Vragen en Nota van Inlichtingen en tegenstrijdigheden

Tot uiterlijk op de gestelde datum in de tabel in paragraaf 2.3 kunt u vragen stellen over dit aanbestedingsdocument en haar bijlagen en kunt u onduidelijkheden en/of vermeende onjuistheden kenbaar maken. Het staat de Aanbestedende dienst vrij vragen en opmerkingen die later dan de uiterlijke termijn zijn ontvangen niet in behandeling te nemen.

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

Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

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

2.5 Indienen Inschrijvingen

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

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

Door Inschrijving gaat de opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. De Inschrijving dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat alle gevraagde documenten en bijlagen aan de Inschrijving zijn toegevoegd en rechtsgeldig zijn ondertekend. Als er volgens u nog andere zaken van belang zijn, kunt u deze zaken in een afzonderlijke bijlage toevoegen.

2.6 Opening van de Inschrijvingen

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

2.7 Beoordeling

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

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

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

Gelijke score:

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

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

2.8 Overeenkomst onder opschortende voorwaarde

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

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

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

Rechtsbescherming

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

2.9 Definitieve gunning

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

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

2.10 Voorbehoud

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:

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

2.11 Gestanddoeningstermijn

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

2.12 Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming

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

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

2.12.1 Combinatie

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

Iedere combinatie dient een vaste penvoerder te kiezen voor de communicatie met de Aanbestedende dienst en deze kenbaar te maken via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1).

2.14.2 Concern/Holding

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

2.14.3 Onderaanneming

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

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

2.13 Vergoeding Inschrijving

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

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

2.14 Klachtenafhandeling

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

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

Mocht na behandeling, naar uw mening, de klacht niet zijn weggenomen dan wijzen wij u op "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf> en dan specifiek Deel 2, punt 6.

Voor de volledigheid vermeldt de Aanbestedende dienst de onderstaande punten:

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

3 Programma van eisen

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

Nr.	Algemene vereisten	
1.1	De beantwoording van het RPF is in het Nederlands	Eis
1.2	Ten aanzien van aangeboden uitbreidingsmogelijkheden bestaat er <u>geen</u> afnameverplichting. Hieronder valt ook het afnemen van licenties voor bijvoorbeeld VMware en/of Citrix en/of Microsoft-serverlicenties	Eis

De aanbestedende dienst wil een schaalbaar ontwerp dat integraal moet werken. De leverancier moet de aspecten sizing, schaalbaarheid en performance vooral binnen het gehele ontwerp waarborgen en niet persé per individueel component.

Nr.	Ontwerpprincipes	
2.1	De geboden oplossing doet recht aan de logische en functionele vereisten zoals genoemd in paragraaf 1.4.1 en 1.4.2	Eis
2.2	De beoogde infrastructuur dient, waar mogelijk, eenvoudig van opzet te zijn en makkelijk te beheren. De opzet is gedegen maar tegelijk niet 'overdone'. Beschrijf in uw ontwerp hoe u een zo eenvoudig mogelijk houdt.	Eis
2.3	De beoogde infrastructuur kan op een later tijdstip relatief eenvoudig worden uitgebreid op een specifiek aspect indien daar aanleiding toe is. Denk daarbij bijvoorbeeld aan vergroten intern geheugen van een server, algehele verwerkingscapaciteit, meer opslagcapaciteit voor data, meer backup-volume. Met andere woorden: de oplossing is schaalbaar (bij voorkeur op componentniveau (bv alleen compute of alleen storage)), zonder ingrijpende veranderingen of aanpassingen aan het technisch ontwerp (dus: zonder bijvoorbeeld halverwege de contractperiode over te moeten stappen op een andere hard- of software oplossing). Leg uit in het ontwerp hoe de aangeboden oplossing hierin voorziet.	Eis
2.4	De infrastructuur dient een uniforme ervaring te leveren aan de eindgebruikers (bij gebruik van dezelfde applicatie), ongeacht de locatie waarop zij zich bevinden (dat kan ook zijn een locatie buiten enig gemeentelijk gebouw, bv een thuiswerkplek) en/of de locatie van waaruit de service wordt geleverd (stadhuis of Dataplace), effecten van netwerkverbindingen en/of het enduser-device daargelaten.	Eis
2.5	De infrastructuur dient voldoende waarborgen voor continuïteit als er zich calamiteiten voordoen binnen de geleverde infra, en waar mogelijk ook ten aan van calamiteiten die plaats vinden daarbuiten. Beschrijf in uw ontwerp hoe u hieraan voldoet en geef aan welke beschikbaarheid de geboden oplossing biedt.	Eis
2.6	De infrastructuur moet zo ingericht zijn dat onze medewerkers onder <u>normale omstandigheden</u> (dat is: zonder verstoringen binnen of buiten de geboden oplossing) gefaciliteerd kunnen worden zonder dat ze merkbaar hinder van elkaar ondervinden. (zie ook sizingvereisten, oa 3.14 en 4.2)	Eis
2.7	Backup, restore en rollback dient naar behoren te zijn geregeld. Er dienen maatregelen te zijn getroffen om corruptie in danwel het kunnen compromitteren van back-ups wordt voorkomen ook door bijvoorbeeld	Eis

	malware of ransomware. Beschrijf in uw ontwerp hoe u hieraan voldoet.	
2.8	Toegang tot de infrastructuur moet gereguleerd en gecontroleerd worden. Enkel gebruikers die voldoen aan de opgelegde eisen verkrijgen de vereiste toegang.	Eis
2.9	De infrastructuur (alle hard- en software) kent geen Single-Point-of Failure in de oplossing, en bevat geen componenten welke enkelvoudig zijn uitgevoerd waarbij in het geval van falen, dit resulteert in het falen van de gehele oplossing of grote delen ervan. De aangeboden oplossing is dus per stack vrij van single points of failure. Dit geldt voor de hardware en de netwerkverbindingen en ook voor essentiële software zoals vCenter en de administratie (metadata-database) van de back-up oplossing.	Eis
2.10	Opdrachtgever gaat uit van de levensduur van de componenten van tenminste 6 jaar (4 jaar initieel met twee maal optie tot verlenging met 1 jaar). De componenten (hardware, software) worden gedurende deze periode door betreffende fabrikant ondersteund met updates (minor en major) en security patches.	Eis
2.11	De beoogde infrastructuur is niet alleen technisch en functioneel op orde, maar ook administratief en contractueel. Vanzelfsprekend heeft de gemeente volledig toegang tot danwel inzicht in deze administratie.	Eis
2.12	De beoogde infrastructuur is gebaseerd op 'Proven Technology'. Dat houdt in dat de te leveren componenten minimaal een half jaar beschikbaar zijn en bij minimaal 5 vergelijkbare organisaties in Nederland in gebruik is, met ieder minimaal 300 medewerkers.	Eis
2.13	De geboden oplossing dient gebaseerd te zijn op hard- en software componenten die in het portfolio zitten van minimaal 3 Nederlandse leveranciers (met andere woorden: u bent niet de enige aanbieder in Nederland).	Eis
2.14	Het ontwerp mag niet gebaseerd zijn op verouderde technieken, bijvoorbeeld componenten bevatten die door de fabrikant bij oplevering op korte termijn als 'end of life' of 'end of service' gemarkeerd zijn.	Eis
2.15	Daar waar relevant: Alle opslag en verwerking van data vindt plaats in de EER (Europese Economische Ruimte).	Eis
2.16	Beschrijf hoe u om wil gaan met de bestaande HPE servers en grid kaarten. Welke mogelijkheden ziet u, incl. een specificatie van meer- en minderkosten?	Eis

Nr.	Technische vereisten	
3.1	De infrastructuur wordt volledig werkend en inclusief alle benodigde componenten aangeboden, bijvoorbeeld alle benodigde patchkabels (turnkey). 'Volledig werkend' betekent in deze ook dat alle oude spullen uitgezet zijn en verwijderd.	Eis
3.2	De door u te leveren infrastructuur dient aan te sluiten op de recent gemoderniseerde netwerkinfrastructuur van de gemeente. De apparatuur daarbinnen is van het merk Aruba. Eventueel door u benodigde specificaties kunnen we op verzoek aanleveren.	Eis
3.3	Het ontwerp gaat uit van VMware vSphere als hypervisor.	Eis
3.4	Er wordt in het ontwerp uitsluitend gebruik gemaakt van IP en ethernet	Eis

	netwerken. Alle gebruikte componenten dienen ondersteuning te bieden voor IPv4.	
3.5	In het ontwerp is geen sprake van over-commitment van memory.	Eis
3.6	Over-commitment van CPU is alleen toegestaan als de leveranciers voor aanvang kan aantonen dat de geboden oplossing voldoende CPU heeft voor nu en de toekomst, met oog op verwachte groei	Eis
3.7	Over-commitment van storage is niet toegestaan.	Eis
3.8	De hypervisor biedt 'High Availability' functionaliteit waarmee Virtual Machines automatisch opnieuw opgestart worden indien de virtualisatie host uitvalt vanwege een calamiteit.	Eis
3.9	De hypervisor voor de backend omgeving ondersteunt het automatisch verplaatsen van VM's op basis van de belasting (vmotion).	Eis
3.10	Het virtualisatieplatform beschikt over een centrale beheerfunctie waarmee meerdere virtualisatie hosts als één logisch geheel kunnen worden beheerd. Deze beheerfunctie is redundant uitgevoerd.	Eis
3.11	Alle bestaande VM's, inclusief de virtuele appliances werken op de nieuwe infrastructuur.	Eis
3.12	Alle servers zijn voorzien van twee poorten per server van tenminste 10Gbe per poort.	Eis
3.13	Bij uitval van een component of onderhoudswerkzaamheden moet de volledige backend infrastructuur blijven werken, met minimaal of zelfs geen performanceverlies (N+1).	Eis
3.14	De Infrastructuur heeft een automatische of geautomatiseerde fail-over (uitwijk) bij uitval van een datacenter.(disaster recovery). Deze methode wordt voor live gang en daarna periodiek getest.	Eis
3.15	Voor de initiële sizing van de virtualisatie omgeving (servers), storage en backupdata wordt de huidige omgeving als basis gebruikt met een opslag van minstens 75%.	Eis
3.16	Het ontwerp houdt rekening met wet en regelgeving op het gebied van security en privacy, specifiek de BIO en GDPR regelgeving.	Eis

Nr.	Technische vereisten storage	
4.1	In het ontwerp wordt geen gebruik gemaakt van tape opslag.	Eis
4.2	De opslagcapaciteit kan met minstens 50% uitgebreid worden door het bijplaatsen van schijven (van dezelfde capaciteit als aangeboden), zonder extra serverhardware aan te schaffen.	Eis
4.3	De disktechnologie is gebaseerd op all-flash storage.	Eis
4.4	Aangeboden storage ondersteunt de-duplicatie en dit wordt geconfigureerd.	Eis
4.5	De storage dient redundant uitgevoerd te zijn over de twee datacenter locaties.	Eis
4.6	De data dient gerepliceerd te zijn over de twee datacenter locaties. (RPO/RTO etc 0/0/0. Synchronous.)	Eis
4.7	Het vervangen van defecte disken dient online te kunnen worden uitgevoerd en mag geen dataverlies of verstoring veroorzaken. (defecte disken blijven op locatie gemeente ivm data gevoeligheid)	Eis
4.8	De oplossing dient een VMwareMetroCluster te ondersteunen.	Eis
4.9	RPO=0 / RTO=0 / DTO=0	Eis
4.10	Beschrijf de storage oplossing. Op hoeveel IOPS is eea gedimensioneerd (waarbij de maximale latency niet meer mag zijn dan 5 milliseconden), wat voor een type storage biedt u aan, etc.	Eis
4.11	Welke data-efficiency kunt u behalen in de aangeboden oplossing?	Eis

	Waarvan is dat afhankelijk? Beschrijf dit in het ontwerp.	
--	---	--

Op het gebied van back-up zoekt de aanbestedende dienst een oplossing die is geoptimaliseerd voor virtuele servers en daarbij de impact van back-up op de omgeving reduceert, door niet meer dagelijks een full back-up te hoeven maken. Technieken zoals bijvoorbeeld changed block tracking en incrementele back-up technieken zijn hierbij in beeld.

Daarnaast is reductie van de beheerlast van back-ups erg belangrijk. Veel van de gangbare back-up software is complex in het beheer en vereist veel kennis van zowel de software, de systemen die veilig gesteld worden als de achterliggende back-up hardware. Daarom is een “appliance oplossing” in beeld, die optimaal samenwerkt met de hypervisor en tevens in staat is om back-ups extern op te slaan door middel van replicatie naar cloud-storage.

Nr.	Technische vereisten backup	
5.1	De nieuwe infrastructuur wordt opgeleverd met een geconfigureerde back-up oplossing.	Eis
5.2	Backup window van maximaal 9 uur voor de totale omgeving.	Eis
5.3	De back-up van (on-premises) servers mag niet vatbaar zijn voor ransomware aanvallen, er is dus beveiliging die beschermt tegen ongewenste versleuteling en verwijdering van back-up data.	Eis
5.4	Wanneer de lange termijn back-up data op een andere locatie (bv private cloud) wordt weggeschreven dient deze ook beschermd te zijn tegen ransomware aanvallen.	Eis
5.5	De back-up oplossing ondersteunt item-level herstel voor Active Directory, Microsoft SQL en Oracle. Daarnaast is ook backup nodig voor Office365 onderdelen waar mogelijk.	Eis
5.6	De back-up oplossing ondersteunt back-up en restore van zowel windows- als linux VMs.	Eis
5.7	De back-up oplossing moet over de ondersteuning beschikken om Microsoft Office365 applicaties en data te kunnen back-upen (500 gebruikers, met groeiend volume).	Eis
5.8	De 3-2-1 back-up regel is van toepassing, waarbij 3 kopieën van de data aanwezig zijn, op minstens 2 verschillende media en waarbij 1 kopie niet in een actief datacenter bewaard wordt (cloud is hierbij toegestaan).	Eis
5.9	Voor de back-up worden de volgende retenties aangehouden: (dagelijkse backup 7 dagen, Wekelijkse backup 5 weken, Maandelijkse backup 12 maanden, jaar backup 3 jaren) De exacte changerate is onbekend. 100 – 500GB waarschijnlijk maar door deduplication groeit de backup niet veel. Maand en jaar backups naar cloud bij voorkeur.	Eis
5.10	De ICT Prestatie dient een restore van 50% van de omgeving (1 actief datacenter) vanaf de backupomgeving te kunnen uitvoeren met een RPO van maximaal 24 uur en een RTO van maximaal 48 uur.	Eis
5.11	De back-up oplossing is een “appliance”, waarbij hard- en software gecombineerd en met één beheer interface worden geleverd.	Wens
5.12	De back-up oplossing werkt via de back-up API's van de hypervisor.	Eis
5.13	De back-up oplossing stelt virtuele servers op een efficiënte manier veilig, waarbij na een eerste full back-up geen full back-ups meer nodig zijn	Eis
5.14	De back-up oplossing kan VMs zonder back-up agents in de VM veiligstellen. Dit geldt alleen indien er geen specifieke integratie met applicaties of databases nodig is.	Eis
5.15	Restore is mogelijk op verschillende niveaus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Full-VM; ▪ Disk van een VM; 	Eis

	▪ File level.	
5.16	Er kunnen meerdere policies aangemaakt worden met verschillende RPO strategieën.	Eis
5.17	VM's worden automatisch na het aanmaken veilig gesteld door de back-up oplossing aan de hand van de default policy.	Eis
5.18	De back-up oplossing ondersteunt back-ups en restore van SQL- server, Sharepoint, Active Directory.	Eis
5.19	Back-ups die worden gemaakt op de productieomgeving worden binnen 8 uur gespiegeld naar de uitwijk omgeving.	Eis
5.20	Het moet mogelijk zijn om op basis van de back-up oplossing een VM direct te kunnen herstellen, waarbij geen restore plaatsvindt naar de data opslag, maar waarbij de VM direct vanaf de back-up oplossing wordt gestart.	Eis
5.21	Het moet mogelijk zijn om een enkele VM uit te wijken door middel van een restore op de uitwijklocatie.	Eis
5.22	De back-up oplossing is na initiële aanschaf "licentie vrij" voor wat betreft integraties met applicaties en databases of aanvullende hoeveelheden virtuele servers.	Wens
5.23	Met de backupvoorziening is het mogelijk om dynamisch te testen of een rollback/restore daadwerkelijk mogelijk is	Wens
5.24	Na oplevering van de nieuwe oplossing is het niet vanzelfsprekend dat er nog toegang is tot de 'oude' backups. We verwachten van u een voorstel wat daarmee te doen.	Eis

De gewenste oplossing voor de aanbestedende dienst bestaat uit een twin-datacenter omgeving, waarbij het mogelijk moet zijn om de meest kritische applicaties uit te wijken aan de gestelde RTO en RPO eisen. Belangrijk is dat de uitwijk op het moment dat het nodig is snel en eenvoudig uitgevoerd kan worden. Hierbij dient handmatige activiteiten zo veel mogelijk vermeden te worden. De uitwijk methode (op basis van storage replicatie of op basis van VM replicatie software, dan wel een combinatie van technieken) is hierbij vrij in te vullen, mits het voldoet aan de onderstaande requirements:

Nr.	Vereisten disaster recovery	
6.1	De disaster recovery oplossing wordt met een andere techniek dan de back-up oplossing ingevuld. Dit om te voorkomen dat bij een verstoring zowel de back-up als de disaster recovery oplossing niet meer werken.	Eis
6.2	De disaster recovery oplossing gebruikt een replicatie-techniek die werkt op VM-niveau. Dit zou een los software product kunnen zijn of een functionaliteit van de geleverde storage oplossing kunnen zijn. Beide oplossingen worden geaccepteerd.	Eis
6.3	In geval van uitwijk geldt een RPO van maximaal 10 seconde voor 80% van de workloads.	Eis
6.4	In geval van uitwijk geldt een RPO van maximaal 24 uur voor de resterende 20% van de workloads.	Eis
6.5	In geval van uitwijk geldt een RTO van maximaal 10 minuten voor 80% van de workloads.	Eis
6.6	In geval van uitwijk geldt een RTO van maximaal 24 uur voor de resterende 20% van de workloads.	Eis
6.7	Een uitwijk kan zowel gecontroleerd als ongecontroleerd werken. Gecontroleerd houdt in dat de productieomgeving nog in de lucht is. De replicatie van A naar B wordt dan omgedraaid: B wordt actief en A wordt dan passief.	Eis

	Ongecontroleerd houdt in dat de productieomgeving wegens een storing offline is. De uitwijk omgeving is dan de enige werkende omgeving en wordt bij een uitwijk productief gebruikt in afwachting van herstel van de originele productie omgeving.	
6.8	Bij een uitwijk of inwijk moeten cliëntsystemen (eindgebruikers) zonder aanpassingen de in- of uitgeweken servers kunnen vinden in het netwerk. Een eventuele reboot van de cliënt is hierbij acceptabel, handmatige wijzigingen niet.	Eis
6.9	In een situatie waarbij daadwerkelijk is uitgeweken, moet de back-up eveneens uitgeweken worden. Dat wil zeggen dat vanaf het moment dat er is uitgeweken, ook back-ups worden gemaakt op de uitwijklocatie.	Eis

Nr.	Functionele vereisten	
7.1	Alle componenten en diensten dienen te voldoen aan de normen en regelgevingen die toepasbaar zijn op een overheidsinstelling. Hieronder vallen o.a. maar niet uitsluitend onderstaande: <ul style="list-style-type: none"> • Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO); • Gemeenschappelijke Gemeentelijke Infrastructuur (GGI); • Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA); • Basisregistratie Personen (BRP); • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • Suwinet; • Archiefwet. 	Eis
7.2	Beheerders en gebruikers krijgen pas toegang tot voorzieningen na authenticatie. Dit kan gebaseerd zijn op gebruiker- of systeemniveau.	Eis
7.5	Indien een systeem niet compliant is met Intune dient het systeem de mogelijkheid te krijgen tot "remediation" om zodoende (weer) compliant te worden.	Eis
7.6	Ongeacht de locatie waar een gebruiker of een systeem zich bevindt, dient de werking van de infrastructuur uniform te zijn, tenzij de afwijking rechtstreeks wordt veroorzaakt door beperkingen in verbindingen <u>tussen</u> de gebruik en de server- en storage infrastructuur.	Eis
7.7	Opdrachtgever dient te allen tijde volledig inzicht te kunnen verkrijgen in de status van de voorzieningen door middel van monitoring dienst van Gemeente Gorinchem.	Eis
7.8	Geconfigureerde (service) accounts worden ingericht op basis van het least privileged principe.	Eis

Nr.	Beheer	
8.1	Aanbieder ziet het komen tot en uitvoeren van gedegen beheer van de infrastructuur als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van hemzelf en gemeente, ook al voert de gemeente zelf het grootste deel van alle beheertaken uit. Aanbieder is daarbij vooral de deskundige, ondersteunende en coachende partij, meestal op de achtergrond.	Eis
8.2	Idem, we eisen van aanbieder snelle opvolging indien in de markt op enigerlei manier bekend wordt dat er een serieus te nemen risico bekend is geworden over enig product dat binnen de context van deze aanbesteding door de gemeente wordt gebruikt. De opvolging kan daarbij allerlei vormen aannemen, bv gemeente attenderen op het risico met daarbij een advies	Eis

	over de te nemen mitigerende actie, actief aanbod tot ondersteuning, etc.																			
8.3	Aanbieder dient minimaal een partnerstatus 'gold' of gelijkwaardig te hebben bij haar achterliggende leveranciers van de zaken die deel uit maken van de aangeboden oplossing (hardware en software).	Eis																		
8.4	Aanbieder biedt een makkelijke toegang tot haar serviceorganisatie (telefonisch of anderszins).	Eis																		
8.5	<p>Tenzij anders in de SLA vastgelegd, worden de volgende eisen gesteld aan uw serviceorganisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • U heeft tijdens kantooruren een Nederlandstalige helpdesk; • Verwachte servicetijden zijn werkdagen 8.00 tot 17.00 uur; • U heeft een adequate serviceorganisatie die ingericht is om de gemeente Gorinchem op een adequate wijze te kunnen bieden; • Mogelijkheid om storingen 24 uur, zeven dagen per week te melden en hulp in te roepen om de verstoring op (te laten) lossen; • Bij calamiteiten kunt u, indien nodig, extra middelen en mankracht inzetten voor het verhelpen van de calamiteit; • Op verzoek van de gemeente Gorinchem wordt ook in het weekend onderhoud/service verleend (zie ook tabblad opties van het inschrijfformulier) 	Eis																		
8.6	<p>Opdrachtgever heeft bij telefonisch contact:</p> <ul style="list-style-type: none"> – tijdens kantooruren binnen vijf (5) minuten de juiste persoon aan de lijn, dat wil zeggen: een medewerker van Opdrachtnemer met inhoudelijke kennis van zaken die Opdrachtgever verder kan helpen (KPI). Kantooruren zijn werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd erkende zon- en feestdagen. – In 'extended business hours' geldt als waarde: tien (10) minuten. Met 'extended office hours' bedoelen we werkdagen van 7.00 uur- 8.00 uur en 17.00 uur tot 19.00 uur. – Daarbuiten dient binnen 30 minuten contact te kunnen worden gelegd. Deze laatste geldt alleen voor het bieden van support bij ernstige tot zeer ernstige calamiteiten. 	Eis																		
8.7	<p>Bij het melden of constateren van een storing bepaalt de Opdrachtgever wat de prioriteit is. Hiervoor gelden de volgende prioriteitcodes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th><th>Prioriteitscode</th><th>Max uitvaltijd (= oplostijd)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeer hoog (Bedrijf, locatie of kritisch bedrijfsproces staat stil, oplossen of afhandelen is zeer urgent)</td><td>1</td><td>4 uur op jaarbasis in totaal</td></tr> <tr> <td>Hoog (Groep of afdeling kan niet werken, z.s.m. oplossen of afhandelen)</td><td>2</td><td>12 uur op jaarbasis in totaal</td></tr> <tr> <td>Normaal (Eindgebruiker kan niet werken, standaard prioriteit)</td><td>3</td><td>24 uur per gebeurtenis</td></tr> <tr> <td>Laag (Geen prioriteit)</td><td>4</td><td>Zo snel mogelijk</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Prioriteitscode	Max uitvaltijd (= oplostijd)	Zeer hoog (Bedrijf, locatie of kritisch bedrijfsproces staat stil, oplossen of afhandelen is zeer urgent)	1	4 uur op jaarbasis in totaal	Hoog (Groep of afdeling kan niet werken, z.s.m. oplossen of afhandelen)	2	12 uur op jaarbasis in totaal	Normaal (Eindgebruiker kan niet werken, standaard prioriteit)	3	24 uur per gebeurtenis	Laag (Geen prioriteit)	4	Zo snel mogelijk				Eis
Prioriteit	Prioriteitscode	Max uitvaltijd (= oplostijd)																		
Zeer hoog (Bedrijf, locatie of kritisch bedrijfsproces staat stil, oplossen of afhandelen is zeer urgent)	1	4 uur op jaarbasis in totaal																		
Hoog (Groep of afdeling kan niet werken, z.s.m. oplossen of afhandelen)	2	12 uur op jaarbasis in totaal																		
Normaal (Eindgebruiker kan niet werken, standaard prioriteit)	3	24 uur per gebeurtenis																		
Laag (Geen prioriteit)	4	Zo snel mogelijk																		
8.8	De infrastructuur garandeert een RPO van 4 uur voor de on premise kernapplicaties. Overzicht van de kernapplicaties is beschikbaar op	Eis																		

	aanvraag.	
8.9	De infrastructuur garandeert een RTO van 4 uur voor de on premise kernapplicaties.	Eis
8.10	Wij verwachten van u adequate reponsetijden van uw serviceafdeling, waarbij na het bekend worden van een incident (via een melding van de gemeente en/of uw eigen monitoring) recht wordt gedaan aan het oplossen van incidenten binnen de eerder genoemde maximale uitvaltijden.	Eis
8.11	Aanbieder is in staat tenminste 2x per jaar een healthcheck uit te voeren, met daarbij een duidelijk plan voor opvolging, waarbij geldt: ons zo veel mogelijk zelf laten doen. Bij healthchecks wordt onder andere aandacht besteed aan updates, upgrades, patches en fixes, en gekeken naar het gebruik en de performance van de infrastructuur. Ook het (nog beter) voorkomen van beveiligingsrisico's, de snelheid en/of latency van de infrastructuur (of delen ervan), het voorkomen van onnodige kosten, mogelijkheden tot slimmere inrichting, etc komen aan bod.	Eis
8.12	Bij het bekend worden van kritieke issues en/of uitkomen van fixes wordt vanzelfsprekend niet afgewacht tot het eerst volgende verzoek voor een healthcheck, maar wordt de gemeente geattendeerd op mogelijke risico's en oplossingen. Hierbij is het deskundige oordeel van aanbieder leidend.	Eis
8.13	Aanbieder verzorgt naast de healthchecks, primair: <ul style="list-style-type: none"> a) Tweede- en derdelijn Support: omvattende (gevraagde) hulp bij het goed werkend en ingericht houden van de installed base, het oplossen van systeemdefecten, het leveren en installeren van vervangende onderdelen, het behandelen van inhoudelijke vragen. b) Hulp bij eerstelijns activiteiten die de Opdrachtgever gebruikelijk zelf uitvoert, indien de Opdrachtgever hier specifiek om vraagt. c) Het meedenken met Opdrachtgever over verbeterpunten en het voorkomen van structurele problemen. 	Eis
8.14	De SLA afspraken en een DAP worden na gunning in overleg nader vastgesteld waarbij de prestatie indicatoren minimaal overeenkomen met hetgeen in dit aanbestedingsdocument en bijlagen is vastgelegd.	Eis
8.15	De SLA kan gedurende de looptijd van een raamovereenkomst alleen in wederzijds overleg aangepast worden. Voordat daartoe wordt overgegaan zal altijd eerst worden gekeken of een verandering in een DAP (dossier Afspraken en Procedures) voldoende soelaas biedt. Ieder redelijk verzoek op dat niveau wordt door u ingewilligd.	Eis
8.16	Personeel van Opdrachtgever kan gebruikt worden voor hand- en spandiensten om de hersteltijden te minimaliseren (ook buiten kantoortijden). Hierover dienen van te voren wel een aantal relevante afspraken te zijn gemaakt, bv over procedure, aard van de mogelijke activiteiten, ed.	Eis
8.17	We willen (de software op) onze systemen actueel houden. Het periodiek en/of actief updaten van systemen is daarom gewenst (bv na een healthcheck). We verwachten van u pro-actief advies indien daar aanleiding toe is. De (actuelere) software moet wel een bewezen staat van dienst hebben. Experimentele of zeer recente software is niet gewenst, tenzij daarmee een beveiligingsissue of -risico wordt voorkomen.	Eis
8.18	Updates die een verstoring van de service tot gevolg hebben, moeten in overleg gepland worden en zoveel mogelijk buiten kantoortijden worden uitgevoerd.	Eis

8.19	Opdrachtnemer garandeert dat het personeel dat ingeschakeld wordt, voldoende gecertificeerd dan wel gekwalificeerd is om te verrichten werkzaamheden uit te voeren.	Eis
8.20	Opdrachtnemer garandeert dat hij te allen tijde voldoende personeel, dat beschikt over de voor de werkzaamheden uit hoofde van deze Raamovereenkomst benodigde kennis en ervaring, beschikbaar zal hebben	Eis
8.21	Opdrachtnemer zorgt blijvend voor voldoende kennisoverdracht naar opdrachtgever opdat deze in staat mag worden geacht het beheer blijvend zelfstandig uit te voeren.	Eis
8.22	Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking bij afloop van de overeenkomst onder andere bij de overdracht van gegevens, de overdracht van licentierechten, etc.	Eis
8.23	Opdrachtnemer is in staat tot het aanleveren van een maandelijkse rapportage over systeemgebruik, - performance, -verstoringen.	Wens
8.23	Opdrachtnemer zorgt eens per half jaar voor een rapport over de behaalde KPI's.	Eis
8.24	<p>Aanbieder zorgt er voor dat de gemeente toegang heeft tot een duidelijke administratie van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De hardware en software producten zoals die worden toegepast, incl. alle relevante servicegegevens met betrekking tot de toegepaste producten en daarbij betrokken leveranciers - Alle belangrijke inrichtingsparameters (eventueel voorzien van annotatie waarom zo, en niet op een andere manier) - Relevante prijsgegevens - Relevante beheergegevens (bv bestede beheeruren, aantal en aard van tickets, etc) <p>We zijn ons er daarbij overigens van bewust dat het op orde houden van deze administratie niet altijd en/of niet enkel de verantwoordelijkheid van aanbieder zal zijn. Daar waar van toepassing verwachten we van aanbieder het initiatief om daarover dan duidelijke afspraken met ons te maken.</p>	Eis

Nr.	Componenten	
9.1	De inschrijver verklaart dat de door hem aan te bieden apparatuur geen inbreuk maakt op rechten van derden. Indien dit onverhoopt wel het geval zou blijken te zijn, dan vrijwaart de inschrijver de gemeente Gorinchem van de consequenties daarvan.	Eis
9.2	U garandeert dat de minimale technische levensduur van de aangeboden apparatuur minimaal zes jaar bedraagt.	Eis
9.3	U garandeert dat onderdelen of gelijkwaardig vervangende onderdelen van de apparatuur gedurende de technische levensduur leverbaar zijn.	Eis
9.4	Opdrachtnemer neemt geleverde producten retour, indien bij ingebruikname blijkt dat er sprake is van 'Dead on arrival' van de apparatuur. In dat geval levert Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen nieuwe producten, zonder extra kosten.	Eis
9.5	De te leveren producten zijn nieuw en niet refurbished, tenzij anders overeengekomen.	Eis
9.6	Opdrachtnemer geeft de garantie welke door de producent wordt afgegeven op de levering van componenten en de daaraan gerelateerde dienstverlening onverminderd door aan de gemeente Gorinchem.	Eis

	Deze garantie bedraagt tenminste drie jaar vanaf het moment van aflevering.	
9.7	Indien de apparatuur binnen de garantieperiode niet meer gerepareerd kan worden, zorgt u binnen vijf werkdagen, of anders met de gemeente overeengekomen, voor het werkend opleveren van een vervangend apparaat.	Eis
9.8	Voor geleverde programmatuur en systeeminrichting geldt een garantieperiode van minimaal één jaar na datum acceptatie.	Eis
9.9	Opdrachtnemer draagt zorg voor de afhandeling van garantieclaims en reparaties op de afgenomen producten.	Eis
9.10	Opdrachtnemer zorgt dat alle apparatuur die wordt ingezet bij het in gebruik nemen van de nieuwe infrastructuur, op één en hetzelfde moment in support wordt genomen.	Wens
9.11	Opdrachtgever wil slechts gebruik maken van A-Merk componenten (Gartner Leaders en/of Visionairs). Een A-merk is een merk welke een hoge naamsbekendheid, een goede reputatie heeft en toonaangevend in de Nederlandse markt is qua kwaliteit. Een A-merk straalt kwaliteit, status en zekerheid uit en heeft daardoor een hoge toegevoegde waarde. Voorbeelden van A-merken voor deze aanbesteding zijn o.a. HP en Dell. Deze lijst van merknamen is niet volledig en/of uitputtend. Aanbestedende dienst hanteert de definitie A-merk vooral om duidelijk inferieure kwaliteit te kunnen afwijzen.	Eis
9.12	Componenten wordt met de laatst beschikbare stabiele software/firmware opgeleverd.	Eis
9.13	De aangeboden hardware dient in de reeds aanwezige 19" racks te passen en te worden geplaatst.	Eis
9.14	Apparatuur die om een specifieke reden niet in het datacenter wordt geplaatst, dient geen actieve omgevingskoeling (airconditioning) nodig te hebben voor juiste werking en behoudt van garantie. Wij hebben de temperatuur gemeten in de warmste ruimte. U mag er van uitgaan dat de temperatuur in alle ruimten (dus ook in deze warmste) NU met huidige apparatuur altijd onder de 28 graden blijft.	Eis
9.15	Leverancier garandeert een call to repair van 24 uur op hardware. Dit gegeven de situatie dat we volledige uitwijk hebben op betreffende component	Eis

Nr.	Ontwerp	
10.1	U levert alle relevante documenten met betrekking tot het ontwerp eerst in conceptvorm aan de gemeente Gorinchem zodat de documenten voorzien kunnen worden van feedback en inbreng van de gemeente Gorinchem.	Eis
10.2	Voor de start realisatie dient het ontwerp door de gemeente Gorinchem te worden goedgekeurd.	Eis
10.3	U levert de As Built documentatie van de vernieuwingen, uitbreidingen en vervangingen binnen vier weken na oplevering digitaal aan in het door de gemeente Gorinchem gewenste format.	Eis
10.4	De gemeente Gorinchem wordt eigenaar van alle door u opgeleverde documentatie met betrekking tot de vernieuwingen, uitbreidingen en vervangingen. Over het bijhouden zijn duidelijke afspraken gemaakt.	Eis
10.5	Na het opleveren van de functionaliteit geeft u een kennissessie(s) aan de medewerkers van de gemeente Gorinchem over de opgeleverde producten en/of configuratie.	Eis

10.6	U treft een voorziening waardoor medewerkers van de gemeente Gorinchem gedurende de operationele periode (4 tot 6 jaar) in staat worden gesteld op de hoogte te blijven van relevante actuele ontwikkelingen op netwerkgebied.	Eis
10.7	Rechten die nog zitten gekoppeld aan de 'oude' infrastructuur (bv licentierechten) worden opnieuw ingezet daar waar van toepassing en relevant, tenzij dit evident tot een suboptimale oplossing leidt op technisch-, administratief-, functioneel-, of financieel vlak.	Eis
10.8	De infrastructuur voldoet aan de best practices en implementatie-eisen vanuit fabrikanten.	Eis
10.9	Alle patchbekabeling wordt waar nodig vervangen en netjes opgeleverd.	Eis

De implementatie omvat alle activiteiten in het kader van het voorbereiden, installeren, migreren, testen, documenteren en opleveren, als ook het verwijderen van alle overbodig geworden zaken en het geven van training en uitleg aan medewerkers van de gemeente.

Nr.	Implementatie(plan)	
11.1	Leverancier is verantwoordelijk voor het aanbieden en daarna volgen van een gedegen implementatieplan. Tot dit plan behoren OOK onderdelen zoals het aanbieden van een testplan, het documenteren van de inrichting, het zorgen voor opleiding/scholing medewerkers gemeente Gorinchem, etc	Eis
11.2	De aanbieder moet een implementatie- en migratie strategie bij het voorstel aanleveren, op welk moment en welke volgorde apparatuur geïmplementeerd dan wel gemigreerd worden. Dit dient in de vorm van een concept projectplan en project break-down (activiteitenoverzicht) inzichtelijk gemaakt te worden.	Eis
11.3	De project break-down geeft in hoofdlijnen de project fasen aan, aangevuld met afhankelijkheden, uitgangspunten en een taakverdeling van de betrokkenen. Daarbij dient volstrekt duidelijk te zijn: wat doet u, wat wordt van de gemeente verwacht Bij mogelijke activiteiten die de gemeente zou kunnen uitvoeren, kunt u denken aan: <ul style="list-style-type: none"> • Het begeleiden van praktische zaken (bijvoorbeeld toegang gebouwen) • Omnummeren huidig serverpark • Het vaststellen van acceptatiecriteria voor de nieuwe server- en storage infrastructuur (in overleg) • Gemeente helpt mee met uitvoeren zaken zoals applicatieve tests tijdens migratie(s) 	Eis
11.4	De project break-down geeft inzicht welke activiteiten buiten de scope van de opdrachtnemer vallen.	Eis
11.5	De project break-down geeft inzicht in de totaal ingeschatte projectdoorlooptijd.	Eis
11.6	De project break-down verstrekt per fase inzicht in de ingeschatte te besteden projecturen van uw organisatie, aangevuld met een inschatting van de door ons te plegen inzet. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de projectcalculatie op basis van een vaste prijs aangeboden wordt.	Eis
11.7	U dient uw plan / de implementatie (installatie, configuratie en data migratie) op een dusdanige manier vorm te geven dat gebruikers hier	Eis

	geen hinder van ondervinden tijdens kantooruren (08:00uur - 17:00uur), tenzij dit onvermijdelijk is. Dit laatste dient u dan wel te motiveren. De project break-down geeft inzicht op welke momenten onderbrekingen tijdens de implementatie- en migratieactiviteiten bestaan	
11.8	Alle aangesloten bekabeling in de datacenters wordt voorzien van een label (label informatie later gezamenlijk te bepalen)	Eis
11.9	Tijdens de implementatie/configuratie zorgt leverancier voor kennisoverdracht aan de systeembeheerders.	Eis
11.10	Leverancier verzorgt trainingen voor alle nieuwe componenten (welke niet reeds in beheer zijn bij opdrachtgever) van minimaal 1 dagdeel per nieuw component voor systeembeheerders.	Eis
11.11	Leverancier draagt zorg voor de beheertaken op de nieuwe geïnstalleerde systeemdelen, tot aan het moment van de succesvol uitgevoerde integrale Acceptatieprocedure van de gehele infrastructuur.	Eis
11.12	Onderdeel van de acceptatieprocedure is het uitvoeren van de onderstaande testen: - Redundancy testen - Uit- en inwijktesten - Beveiligingstesten	Eis
11.13	De Leverancier levert na oplevering (minimaal) de volgende set documenten, in open formaten (bijvoorbeeld .docx, .xlsx, .vsdx) en in het Nederlands opgesteld: - High Level Design - Low Level Design's per onderdeel - Technische detail tekening - As-Build documentatie - Omgeving specifieke procedures/werkinstructies - IP overzicht - Gedetailleerde uitwijk & inwijk procedure - indien van toepassing: overige relevante procedures (bv tav backup en restore)	Eis
11.14	U treft gedegen maatregelen waarmee u de gemeente zekerheid biedt dat alle gegevens (data) op te verwijderen apparatuur en gegevensdragers volledig en onherroepelijk zijn verwijderd.	Eis
11.15	De aanbieder geeft de indicatief bekende levertijden van hardware en software componenten	Eis

Nr.	Duurzaamheid	
12.1	In verband met voorkoming van schade aan personen, goederen en het milieu dient de opdrachtnemer onder andere zodanige maatregelen te treffen dat het omgaan met, de uitgifte en inname en het verwerken van milieubelastende stoffen centraal geschiedt, en wel zo dat dergelijke producten op geen enkele wijze in de bodem of het grondwater terecht kunnen komen.	Eis
12.2	Voor het milieu schadelijke afvalstoffen (chemisch afval) dienen in gesloten containers te worden verzameld.	Eis
12.3	Inschrijver dient, op verzoek van Opdrachtgever, het verpakkingsmateriaal van geleverde systemen zonder extra kosten terug te nemen en op een milieuvriendelijke manier te verwerken.	Eis
12.4	De verpakkingen zijn CFK-vrij.	Wens
12.5	De behuizing van de apparatuur bevat geen broomhoudende	Wens

	brandvertragers of stoffen die bij verbranding dioxines of furanen kunnen vormen.	
12.6	Apparatuur die onverhoopt als kapot of niet meer bruikbaar wordt afgevoerd (ook wel aangeduid als E-waste), wordt ter verwerking aangeboden aan een gecertificeerd afvalverwerker (WEEELABEX).	Wens
12.7	De inschrijver levert een specificatie op van het stroomverbruik (in KW) van de hardware componenten per datacenter locatie (piek) en een inschatting van het (geschatte) verbruik op een normale werkdag (kwh).	Wens
12.8	Inschrijver treft maatregelen waarmee het stroomverbruik kan worden beperkt	Wens

4 Eisen ten aanzien van de Inschrijver

(Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)

4.1 Inleiding

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

4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst werkt met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Deze is als digitale bijlage (bijlage 1) toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten. De rechtsgeldig ondertekende verklaring vormt een onderdeel van de Inschrijving en dient u toe te voegen aan uw Inschrijving.

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

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

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

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

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

4.3 Geschiktheidseisen

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

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Verzekering

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

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

4.3.2 Technische bekwaamheid

Kerncompetenties

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

Kerncompetentie:

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

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

De Inschrijver gebruikt voor het indienen van zijn referentieprojecten het invulformulier referenties (bijlage 9).

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het handelsregister

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

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

4.3.4 Kwaliteitsmanagement

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

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

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

4.3.5 Informatiebeveiliging

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

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

4.4 Bewijsstukken ná gunning

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

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

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

5 Gunningscriteria

5.1 Inleiding

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

5.2 De Gunningscriteria

De gemeente hecht waarde aan de aangeboden kwaliteit van de inschrijver. We beoordelen daarbij zes criteria, verdeeld over kwaliteit (Q1 t/m q4) en prijs (Q5 en Q6):

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

Met de zes criteria tezamen kunt u maximaal 1000 punten scoren, waarvan 500 voor de kwaliteit en 500 voor de prijs. Daarbinnen geldt een verdere verdeling. De verdeling van het maximaal te behalen puntenaantal is daarbij als volgt:

Gunningcriterium		aantal punten	max
Kwaliteit	Q1. Globaal ontwerp	150	500
	Q2. Implementatieplan	200	
	Q3. Beheer	100	
	Q4. Kansen	50	
Prijs	Q5. Prijs	450	500
	Q6 Prijsspecificatie	50	
Totaal:			Max. 1000ptn

Alleen Inschrijvers die voor kwaliteit Q1, Q2 en Q3 en prijs Q5 een gemiddelde behaalde score hebben van 65% of meer van het maximaal te behalen puntenaantal, komen in aanmerking voor gunning. Een score lager dan 50% op de criteria 'globaal ontwerp', 'implementatieplan' en/of 'beheer' leidt daarnaast ook tot uitsluiting.

Onderstaand worden de gunningscriteria toegelicht.

5.2.1 Kwaliteit

De kwaliteit wordt beoordeeld op 4 onderdelen. Deze onderdelen worden hieronder uiteengezet.

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

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

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

Q1 Globaal ontwerp

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

- Beschrijving dan wel tekening hoe u de topologie van de oplossing voor u ziet, zowel qua fysieke opbouw als ook logische werking/indeling.
- Beschrijving hoe u denkt te zorgen voor relevante aspecten zoals:
 - robuustheid en betrouwbaarheid;
 - virtualisatie, uitwijk, backup's;
 - voorkomen van onnodig veel apparatuur;
 - flexibiliteit om mogelijke toekomstige veranderingen op te kunnen vangen.
- Hoe uw ontwerp tegemoet komt aan onze eisen en wensen ten aanzien van beheersbaarheid en tegelijk ook eenvoud van beheer.
- Beantwoording van "wensen" uit het programma van eisen.
- Beschrijf tevens de volgende elementen:
 - Is er een pro actief monitoringtool beschikbaar voor de aangeboden oplossing dat mogelijke verstoringen voorspelt en adviezen geeft om deze te verhelpen of te voorkomen? Beschrijf de mogelijkheden hiervoor;
 - Hoe eenvoudig is lifecycle management voor de gehele oplossing? Beschrijf hoe dit werkt;
 - Zijn er tools beschikbaar om de uitrol van de gehele op VMware gebaseerde oplossing te vereenvoudigen? Beschrijf hoe dit werkt;
 - Welke pro-actieve vormen van dienstverlening kunt u als aanbieder leveren? En geef daarbij aan hoe dit ons als opdrachtgever ontzorgt.

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

Voor dit onderdeel kunt u 150 punten ontvangen.

Let op: voor dit gunningscriterium dient u minimaal het cijfer 6 te behalen. Indien u dit niet behaalt wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Q2 Implementatieplan

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

Relevante aspecten zijn onder meer, doch niet uitsluitend:

- Welke stappen worden genomen om tot een detailontwerp te komen. Wordt daarbij aandacht besteed aan de volgende aspecten:
 - Definitieve materieellijst benodigde apparatuur en materialen
 - Inrichtingsdetails / instellingen
 - Virtualisatie
 - Migratie van (virtuele) omgevingen, applicaties, gegevens
 - Inrichting en werking van de backup toepassing
 - Toegankelijk houden van 'oude' backups
- Voorstel voor het plaatsen, configureren, migreren, testen:
 - plan van aanpak met doorlooptijd;
 - welke inspanning wordt van de gemeente verwacht;
 - Wordt er voldoende aandacht besteed aan het voorkomen van transitierisico's;
 - Wordt er aandacht besteed aan het opruimen/verwijderen van oude spullen;

-
- Communicatie met gemeente.
 - Hoe denkt u zich te onderscheiden van andere Inschrijvers.

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

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 200 punten ontvangen.

Let op: voor dit gunningscriterium dient u minimaal het cijfer 6 te behalen. Indien u dit niet behaalt wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Q3 Waarborging beheer

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

- Waarborging van de continuïteit van de infrastructuur zowel technisch als functioneel: hoe wordt (de ondersteuning van het) het beheer ingevuld en zorgt u ervoor dat we gedurende de gehele opdracht een goed werkende infrastructuur hebben;
- Samenwerking en ontzorgen: welke taakverdeling tussen uw organisatie en de gemeente ziet u daarbij voor u;
- Hoe zorgt u er voor dat de kostprijs voor uw ondersteuning daarbij zo laag mogelijk blijft
- Ondersteuning bij problemen (na implementatie);
- Ondersteuning bij (aanvullende) leveringen;
- Ondersteuning bij het op orde houden van softwareversies, patches, etc, het voorkomen van mogelijke versieconflicten tussen verschillende softwarecomponenten, het (blijven) voldoen aan licentievereisten, het voorkomen van te ruime softwarelicencering;
- Het bijhouden van (markt)ontwikkelingen en (het behoud van) kennis van aangeboden producten en relatie met partners (fabrikanten) door leverancier (hoe vergaart de Inschrijver kennis);
- Opleiding medewerkers gemeente bij opbouw en oplevering;
- De overdracht van kennis naar opdrachtgever gedurende de looptijd van overeenkomst (het zorgen dat wij daar weet van hebben van relevante ontwikkelingen/het kunnen benutten);
- Hoe gaat Inschrijver ontwikkelingen bij opdrachtgever bijhouden die van invloed zijn op de opdracht?
- Mogelijkheden tot pro-actieve dienstverlening

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

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 100 punten ontvangen

Q4 Kansen

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

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

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

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 50 punten ontvangen

Q5 en Q6 Prijs en Prijspecificatie

De gemeente wil de opbouw van de prijs en daarbij gehanteerde prijsonderdelen kunnen doorgronden. Inschrijver dient naar eigen inzicht invulling te geven aan de benodigde componenten op het prijzenblad en mag een toelichting aanleveren op de prijspecificatie.

We willen daarmee niet alleen komen tot meer inzicht seq, ook willen we hiermee een referentie vaststellen, mocht er na gunning van de opdracht sprake zijn van meerwerk, bv inzet van een extra server of extraopslagcapaciteit, eventueel de aanschaf van software (licenties en/of gebruiksrechten) meer gebruik van beheeruren of een extra periodieke healthcheck.

Relevante aspecten zijn onder meer, doch niet uitsluitend:

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

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

Voor dit onderdeel kunt u in totaal 500 punten ontvangen, waarvan 450 voor prijs en 50 voor de kwaliteit van onderbouwing/toelichting.

De Inschrijver wordt gevraagd via bijlage 10 'prijzenblad' een inschrijfsom met onderbouwing/uitleg aan te bieden voor alle onderdelen uit de reikwijdte. Voor de toelichting mag u maximaal 2 extra pagina's gebruiken.

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

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

5.3 Beoordeling gunningscriteria

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

5.3.1 Prijs

Voor prijs kunt u in totaal 450 punten behalen.

Voorbeeldberekening G-1 Prijs

Rekenvoorbeeld:

Voorbeeld: Laagste totaalprijs: € 100.000,- = 450 punten

Uw Inschrijving: € 155.000,-

Berekening: $((€ 100.000,- / € 155.000,-) \times 450 \text{ punten}) = 290 \text{ punten}$

5.3.2 Kwaliteit

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

Betekenis	Kwalificatie	Score
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij zeer veel vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een uitmuntend resultaat en de beantwoording overstijgt sterk de verwachtingen. Beantwoording substantieel beter dan andere aanbiedingen	Uitmuntend	100 %
Beantwoording overstijgt de verwachting. Beantwoording is beter dan andere aanbiedingen	Heel goed	90%
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij vertrouwen, het antwoord is helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een goed resultaat en de beantwoording overstijgt de verwachtingen niet wezenlijk, maar voldoet hieraan.	Goed	80 %
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij niet meer dan voldoende vertrouwen, het antwoord is minder helder en begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een voldoende resultaat, maar de beantwoording kent punten van verbetering.	Ruim voldoende	70
Beantwoording kent meerdere punten voor verbetering	Voldoende	60%
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij maar een matig vertrouwen, het antwoord is matig concreet geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een matig tot mogelijk onvoldoende resultaat.	Matig	50%
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij op een onderdeel onvoldoende vertrouwen, het antwoord is onvoldoende helder, onvoldoende concreet en is onvoldoende begrijpelijk geformuleerd. De beoordelingscommissie is van mening dat dit zal leiden tot een onvoldoende resultaat	Onvoldoende	40%
In de beantwoording van de Inschrijver wekt zij op meerdere onderdelen onvoldoende vertrouwen	Zwaar onvoldoende	30%
De beantwoording slaat overduidelijk 'de plank mis'.	Zeer zwaar Onvoldoende	20%
	Zeer slecht	10%
		0%

U krijgt daarna het procentuele deel van het aantal punten van het criterium. Stel u scoort met uw beantwoording 80%, en het maximum aantal punten is 300, dan krijgt u 240 punten ($0,80 \times 300 = 240$).

6 Overzicht in te dienen documenten

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

Wat	Wanneer
UEA	Bij Inschrijving,
Referenties	Bij Inschrijving, format zie bijlage
KVK	Bij Inschrijving
Prijs	Bij Inschrijving, format zie bijlage
Kwaliteit	Bij Inschrijving, open format maximaal 18-A4

Bijlagen

Nr.	onderwerp
1	Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
2	Bijlage 2 Tekening huidige situatie
3	Bijlage 3 Overzicht huidige hardware
4	Bijlage 4 Overzicht softwarelicenties
5	Bijlage 5 Concept Overeenkomst
6	Bijlage 6 Concept Wachtkamerovereenkomst
7	Bijlage 7 ARBIT 2018
8	Bijlage 8 Inkoopvoorwaarden gemeente Gorinchem
9	Bijlage 9 Invulformulier referenties
10	Bijlage 10 Prijzenblad

Alle bijlagen zijn separaat toegevoegd aan dit aanbestedingsdocument