

Bijlage 1 bij Aanbestedingsdocument

Openbare Europese aanbesteding

Servers, storage- en netwerkcomponenten

Voor Gemeente Tilburg

Referentienummer: 2022 / 509 / TS
Datum : 29-07-2022
Plaats : Tilburg

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	De Opdracht – servers, storage- en netwerkcomponenten.....	4
2.1	Scope van de Opdracht.....	4
2.2	Onderhoudsdienstverlening	4
2.3	Dienstverlening	4
2.3.1	Standaard dienstverlening.....	4
2.3.2	Aanvullende dienstverlening	5
2.4	Buiten scope van de Opdracht.....	5
2.5	Geschatte omvang van de Overeenkomst.....	5
2.6	Huidige situatie en relevante (toekomstige) ontwikkelingen	5
2.7	Vervanging Netapp door Netapp en Cisco netwerkcomponenten door Cisco netwerkcomponenten	7
2.8	Vervanging Cisco servers	7
3.	Programma van Eisen - Geschiktheidseisen.....	8
3.1	Inschrijving in Handelsregister.....	8
3.2	Financiële en economische draagkracht: continuïteit van de onderneming.....	8
3.3	Financiële en economische draagkracht: Aansprakelijkheidsverzekering.....	9
3.4	Kwaliteitszorg en -borging	9
3.5	Duurzaamheid - ISO 14001	10
4.	Uitvoeringseisen servers, storage- en netwerkcomponenten	12
4.1	Dienstverlening	12
4.2	Kwalitatieve eisen	15
4.3	Eisen met betrekking tot onderhoudsdienstverlening, support en overige diensten	15
4.4	Milieucriteria/-eisen en Duurzaamheid.....	17
4.5	Contractmanagement.....	19
4.6	Bestelportal en voorzieningen.....	19
4.7	Financiële eisen	20
4.8	Personele eisen – Onderaannemers - Geheimhoudingsplicht	21
4.9	Verwerking persoonsgegevens - verwerkingsovereenkomst	22
5.	Kwalitatieve gunningscriteria	23
5.1	Gunningscriterium: Laagste Prijs	23
5.2	Beoordelingsmethodiek: Laagste Prijs.....	23
5.3	Voorschriften ten aanzien van het prijzenblad.....	23

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De aanleiding voor onderhavige aanbesteding is het aflopen van de huidige overeenkomst voor het leveren van servers, storage- en netwerkcomponenten.

1.2 Aanbesteding

De gemeente Tilburg doorloopt met dit Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen een Europees aanbestedingstraject met als doel een raamovereenkomst voor het leveren van servers, storage- en netwerkcomponenten te realiseren.

1.3 Beschrijving van de Opdrachtgever

De stad Tilburg en de dorpen Udenhout, Berkel-Enschot en Biezenmortel liggen in het Hart van Brabant, waar het leven goed is en mensen zich snel thuis voelen. Met ruim 225.000 inwoners is Tilburg een stad van formaat. Nog niet eens zo heel lang geleden een plek waar de textielindustrie centraal stond, nu een broedplaats voor creatief en innovatief denken. De Tilburgers zijn gewend om samen te werken. Wij sluiten daarop aan. Dat leidt tot nieuwe initiatieven zoals de 'community school' en een persoonlijke aanpak waarmee we inwoners die dat nodig hebben verder op weg helpen. Ons hoofddoel is: een stad met gezonde en gelukkige inwoners.

Samen met inwoners, ondernemers en partners werkt de gemeente Tilburg aan een stad waar mensen gezond en gelukkig kunnen zijn. De manier waarop Tilburg dat doet krijgt steeds meer landelijke erkenning en in 2019 uitgeroepen tot beste overheidsorganisatie van het jaar.

1.4 De afdeling DIT (Data, Informatie & Technologie)

Inwoners verwachten betrouwbaarheid en snelheid in IT-mogelijkheden van deze tijd in diverse domeinen. Voorbeelden daarvan zijn: betalingsverkeer en veilige data-uitwisseling ten behoeve van zowel de Inclusieve, Duurzame als Vitale stad, de 24/7 geopende winkel op www.Tilburg.nl en de dienstverlening aan onze ondernemers en burgers in de stadswinkels. De afdeling DIT (Data, Informatie & Technologie), waaronder Team Technisch IT Beheer, zorgt voor deze excellente, gedigitaliseerde dienstverlening, zodat de opgaven in de stad gerealiseerd kunnen worden. De gemeente Tilburg neemt hardware af onder de af te sluiten Overeenkomst. Voor deze aanbesteding is de gemeente Tilburg de Opdrachtgever en zal de afdeling DIT als gedelegeerd Opdrachtgever optreden en zal na gunning contractpartner en aanspreekpunt zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst.

2. De Opdracht – servers, storage- en netwerkcomponenten

In hoofdstuk 2 vindt u een uitwerking terug van de Opdrachtbeschrijving en de daaronder vallende onderdelen, inclusief een zo realistisch mogelijke inschatting van de omvang van de Overeenkomst. Wat buiten scope valt wordt tenslotte eveneens nader geduid.

2.1 Scope van de Opdracht

In het kader van deze Opdracht treedt gemeente Tilburg op als Aanbestedende Dienst waarbij zij een Overeenkomst wenst te sluiten met één Opdrachtnemer voor het leveren van servers, storage-, netwerkcomponenten en aanverwante hardware (denk aan racks en overige accessoires), onderhoud en bijbehorende dienstverlening. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, zonder afnameverplichting voor Opdrachtgever, de gevraagde apparatuur en gerelateerde diensten levert in overeenstemming met de Overeenkomst.

De Opdracht bestaat uit de volgende onderdelen, c.q. de levering van:

- centrale serversystemen waarop het besturingssysteem Windows Server 2016 of Hypervisor VMware ESX 7.0 of hoger functioneert of de op het moment van aanschaf geldende logische opvolger. Tevens maken de Oracle Database Appliances (ODA's) onderdeel uit van de apparatuur;
- storage-apparatuur;
- netwerkcomponenten;
- systeem- en ondersteunende software en licenties: software die onlosmakelijk verbonden is met de levering om de betreffende hardware juist te laten functioneren.

De nieuw te leveren apparatuur dient volledig en probleemloos inpasbaar te zijn in de huidige omgeving van Opdrachtgever. Te leveren zaken dienen in de bestaande infrastructuur te passen en moeten kunnen integreren in de bestaande beheeromgeving.

2.2 Onderhoudsdienstverlening

De onderhoudswerkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door de fabrikant en uitgewerkt te worden conform de voorwaarden van deze Overeenkomst, de voorschriften van de producent en het 'Beleid extern beheer informatievoorziening gemeente Tilburg'. De gemeente Tilburg kan u eventueel wel vragen een aanvullende offerte uit te brengen op basis van vastgelegde condities, op het gebied van onderhoud anders dan door de fabrikant.

2.3 Dienstverlening

2.3.1 Standaard dienstverlening

Opdrachtnemer voert de hieronder weergegeven dienstverlening uit als 'standaard dienstverlening' en kan hiervoor geen aanvullende kosten in rekening brengen:

- het desgevraagd in overleg met Opdrachtgever specificeren van servers, storage- en netwerkcomponenten en alle onlosmakelijk daarbij behorende zaken (onderdelen ten behoeve van inbouw);
- het in overleg met Opdrachtgever opstellen van eventuele nadere offerteaanvragen;
- het leveren en installeren van de apparatuur op locatie(s) van Opdrachtgever;
- het in voorkomende gevallen adviseren van Opdrachtgever met betrekking tot servers, storage- en netwerkcomponenten op uiteenlopende gebieden, waaronder het navolgende:
 - adviezen op het gebied van lifecycle management;
 - adviezen op het gebied van duurzaamheid;
 - adviezen op het gebied van technische optimalisatie;
 - adviezen op het gebied van onderhoud.

Aanbesteding servers, storage- en netwerkcomponenten – Bijlage 1

2.3.2 Aanvullende dienstverlening

Aanvullende dienstverlening, die middels separate Opdrachten kan worden afgenomen, is:

- adviseren over het verbeteren van bestaande situaties door het ontwerpen van nieuwe oplossingen;
- het gebruiksklaar/werkend opleveren van aanvullend bestelde apparatuur, systeem- en ondersteunende software;
- het implementeren van nieuwe apparatuur en/of software binnen de bestaande infrastructuur.

2.4 Buiten scope van de Opdracht

De volgende onderwerpen maken nadrukkelijk geen onderdeel uit van deze Opdracht/aanbesteding:

- het leveren van werkplekapparatuur zoals desktops, laptops, printers, etc.;
- het leveren van software(applicaties) niet zijnde de systeemsoftware;
- detachering en beheerswerkzaamheden.

2.5 Geschatte omvang van de Overeenkomst

De geschatte omvang van de Opdracht, gedurende de gehele duur van de Overeenkomst, is gelijk aan de aantallen zoals opgenomen in het Prijzenblad.

2.6 Huidige situatie en relevante (toekomstige) ontwikkelingen

Opdrachtgever heeft een uitgebreide ICT-infrastructuur bestaande uit hard- en software-componenten.

De voor deze aanbesteding relevante onderdelen daarvan worden navolgend beschreven.

2.6.1. Servers

- Servers zijn verspreid over de twee fysiek gescheiden locaties, te weten Stadskantoor 6 en Universiteit van Tilburg, die via glasvezelparen met elkaar zijn verbonden.
- Alle data wordt via een SAN ontsloten waarbij iedere aangesloten server op 2 verschillende SAN-directors is aangesloten (redundantie).
- Op de fysieke servers staat OracleVM of VMWare als hypervisorlaag. Tevens zijn er Windows 2016 Server servers zowel fysiek als virtueel in gebruik.
- Elke SER (switches) is aangesloten op de beide MER's (redundantie).
- Er is een logisch gescheiden 1) productie-, 2) acceptatie-, 3) test- en ontwikkelomgeving.

2.6.1.a. De servers bestaan uit:

- 10 x Cisco blades B200 op basis van Flexpod met OracleVM als hypervisor.
Dit zijn OracleVM productie (8) + OracleVM test (2);
- 34 x Cisco blades B200M4 op basis van Flexpod (uitgangspunt is dat servers zijn gevirtualiseerd)
Dit zijn VMWare ESXi productie (30), VMWare ESXi test (2) en SQL (2);
 - Microsoft server 2016, 2019 en 2022;
 - VMWare ESXi 7.0;
 - Citrix Virtual Apps and Desktops 7 1912 LTSR, Cumulative Update 5;
 - Exchange 2016 Relay server;
 - Microsoft SQL server.
- 2 x Cisco servers C240M4SX (met lokale storage);
 - t.b.v. backup met Commvault.

- 38 x Cisco servers C240M5 (met Tesla M10 (30) & T4 (8) kaarten)
VMWare ESXi productie (38), waaronder 30 voor SBC en 8 voor VDI t.b.v. DWO;
- Citrix Virtual Apps and Desktops 7 1912 LTSR, Cumulative Update 5;
- VMWare ESXi 7.0;
- Microsoft server 2016, 2019 en 2022;

2.6.1.b De servers bestaan uit:

- 6 x Oracle Database Appliance X7-2S;
- 4 x Oracle Database Appliance X7-2M.

Er bestaat de mogelijkheid dat de ODA's op basis van de nog te maken beleidskeuze niet vervangen gaan worden. Tevens geldt voor dit onderwerp, zoals bij de andere onderdelen, dat de Cloud strategie een rol speelt. Indien over wordt gegaan tot vervanging, dan zullen deze van het huidige merk dienen te zijn. De reden hiervoor is dat het belangrijk is dat de nieuwe apparatuur compatible is met de apparatuur die niet zal worden vervangen en de nieuwe apparatuur moet kunnen worden beheerd met dezelfde software als blijvende apparatuur. Daarnaast zal bij een vervangingstraject nooit ineens alles worden gemigreerd vandaar dat hierbij voor dezelfde merken moet worden gekozen.

2.6.2 SAN/Storage

Het SAN is redundant opgebouwd, verdeeld over de twee datacenterlocaties en bestaat uit:

- 2 x FAS8040 in metrocluster elk bestaande uit 2 nodes;
- 2 x FAS2554 High Availability systems ten behoeve van backup;
- 2 x AFF-A320 High Availability systems ten behoeve van DWO en FSLogix.

2.6.3 WAN

- Redundante fiberverbindingen tussen ± 25 "grote" locaties (> 8 personen).
- ADSL-verbindingen tussen ± 40 "kleine" locaties (< 6 personen).

Voor de komende contractperiode geldt dat de grootste verbindingen zullen worden gecontinueerd en meerdere kleinere verbindingen wellicht zullen worden gemigreerd naar een glasvezelverbinding. Hierbij is het standpunt van de Gemeente Tilburg dat de huidige apparatuur van het merk Cisco zal worden gecontinueerd en dat nieuw aan te schaffen apparatuur ook van het merk Cisco zal zijn. De reden hiervoor is dat het belangrijk is dat de nieuwe apparatuur compatible is met de apparatuur die niet zal worden vervangen. Tevens voorkomt het ingenomen standpunt dat er sprake kan zijn, bij het aanschaffen van een ander merk, van dubbele beheeromgevingen met de daarbij behorende additionele capaciteit en kosten. Verdere ontwikkelingen zijn afhankelijk van andere externe factoren.

2.6.4 LAN

- Netwerkprotocol op basis van Ethernet.
- In de beide centrale MER-ruimtes is elk 1 Cisco 9606 MLS geplaatst.
- De grote locaties zijn verbonden op basis van Cisco Catalyst 9000 serie (9500, 9300, 9200).
- Op deze locaties wordt gebruik gemaakt van VoIP-telefonie op basis van Siemens GT-Connect.
- De kleine locaties zijn verbonden op basis van ADSL routers (1 of 2 MB).
- Diverse gebruikers (telewerkers) via CitrixAccessGateway (CAG) of VPN-verbinding over internet.
- 4 Palo Alto firewalls.
- Citrix ADC SDX (Netscalers).
- ForcePoint Content Gateway.

Voor de komende contractperiode geldt dat er uitbreiding/vervanging zal moeten plaatsvinden op basis van een eerder gemaakte basisconfiguratie. Voor diverse locaties zullen netwerkcomponenten moeten worden aangekocht. Hierbij is het standpunt van de Gemeente Tilburg dat de huidige apparatuur van het merk Cisco zal worden gecontinueerd en dat nieuw aan te schaffen apparatuur ook van het merk Cisco zal zijn. De reden hiervoor is dat het belangrijk is dat de nieuwe apparatuur compatible is met de apparatuur die niet zal worden vervangen. Tevens voorkomt het ingenomen standpunt dat er sprake kan zijn, bij het aanschaffen van een ander

merk, van dubbele beheeromgevingen met de daarbij behorende additionele capaciteit en kosten. Voor de MER-ruimtes zullen alle centrale netwerkcomponenten moeten worden vervangen.

2.6.5 Internet

- GT-vast internetaansluiting.

Voor de komende contractperiode geldt dat hier vooralsnog geen wijzigingen zullen plaatsvinden. Dit betekent dat op dit onderwerp naar verwachting geen aanschaf onder de uit onderhavige aanbesteding voortvloeiende Overeenkomst zal plaatsvinden.

2.6.6 Telefooncentrale

- GT-Connect Clouddienst.

Voor de komende contractperiode geldt dat hier vooralsnog geen wijzigingen zullen plaatsvinden. Deze is pas het afgelopen jaar van een fysieke centrale naar een clouddienst gemigreerd. Dit betekent dat op dit onderwerp naar verwachting geen aanschaf onder de uit onderhavige aanbesteding voortvloeiende Overeenkomst zal plaatsvinden.

2.7 Vervanging Netapp door Netapp en Cisco netwerkcomponenten door Cisco netwerkcomponenten

Netapp

Het is van het grootste belang dat de nieuwe apparatuur compatible is met de apparatuur die niet zal worden vervangen en het gebruik van CryptoSpike software van de firma ProLion mogelijk maakt. Hierbij is het standpunt van de Gemeente Tilburg dat de huidige apparatuur van het merk Netapp zal worden gecontinueerd en dat nieuw aan te schaffen apparatuur ook van het merk Netapp zal moeten zijn.

Cisco

Voor de komende contractperiode geldt dat een gedeelte van het netwerk c.q. de netwerkcomponenten zal moeten worden vervangen. Hierbij is het standpunt van de Gemeente Tilburg dat de huidige apparatuur van het merk Cisco zal worden gecontinueerd en dat nieuw aan te schaffen apparatuur ook van het merk Cisco zal moeten zijn.

Het ingenomen standpunt ten aanzien van Netapp en Cisco is dat er sprake kan zijn, bij het aanschaffen van een ander merk, van dubbele beheeromgevingen met de daarbij behorende additionele capaciteit en kosten voor de gemeente Tilburg. Het beschikken over een Netapp en Cisco partnerstatus waarmee Opdrachtnemer gerechtigd is tot het leveren van apparatuur en het uitvoeren van de diverse advieswerkzaamheden zoals deze in onderhavige aanbesteding zijn benoemd, is daarom een uitvoeringsvoorwaarde.

De betreffende bewijslast moet worden overlegd voordat de Overeenkomst definitief kan worden gesloten. Deze partnerstatus is nodig om tot levering te komen op de wijze die nodig is voor langdurige inbedding van de servers, storage- en netwerkcomponenten in de infrastructuur van gemeente Tilburg.

2.8 Vervanging Cisco servers

Hierbij is het standpunt van de gemeente Tilburg dat het de voorkeur heeft om de servers van het huidige merk Cisco te vervangen door een ander merk. Daarbij geldt dat het vervangende merk:

- compatible moet zijn met de bestaande hardware, wanneer van toepassing;
- niet leidt tot onevenredige vergroting van de beheerslast;
- niet leidt tot het onderhouden van meerdere platformen met gelijkende functionaliteiten.

3. Programma van Eisen - Geschiktheidseisen

Gemeente Tilburg als Opdrachtgever stelt zogeheten geschiktheidseisen aan Inschrijvers. Dit zijn eisen die toezien op de onderneming van Inschrijvers. In onderhavig hoofdstuk 3 wordt ingegaan op en nader in geschiktheidseisen uitgewerkt waar u als (potentiële) Inschrijver aan dient te voldoen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan financiële eisen, ervaringseisen, eisen omtrent verzekeringen en eisen op het gebied van kwaliteitszorg en -borging.

3.1 Inschrijving in Handelsregister

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van het land van herkomst (voor Nederland: de Kamer van Koophandel). Uit deze Inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van het UEA namens de Inschrijver te blijken.

De gegevens, zoals vermeld op het UEA onderdeel IIA 'Gegevens over de Ondernemer' en deel VI 'Slotopmerkingen', dienen overeen te stemmen met de Inschrijving in het Handelsregister.

Reeds bij **Inschrijving** wordt Inschrijver verzocht om het bewijsstuk van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- een (kopie van een) recent, op moment van Inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het handelsregister van het land van herkomst. Hierop dient minimaal de volledige naam en het registratienummer van de onderneming van Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van de documenten die bij inschrijving dienen te worden overlegd, rekening houdend met de financiële waarde van de Inschrijving.

3.2 Financiële en economische draagkracht: continuïteit van de onderneming

Voor de uitvoering van de Opdracht is voor Aanbestedende Dienst continuïteit van de onderneming van Inschrijver van belang. Deze continuïteit dient te blijken uit een goedkeurende accountantsverklaring van een onafhankelijk accountant, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver. Daarnaast moet deze jaarrekening een positief eigen vermogen laten zien.

Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening dan dient de continuïteit te blijken uit een goedkeurende controleverklaring die door een onafhankelijk accountant is afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver. Deze controleverklaring mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening dan dient de continuïteit te blijken uit de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren zoals deze zijn afgegeven door een onafhankelijk accountant. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. Deze samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die aan een accountantsverklaring worden gesteld.

Voor het moment van inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Dit betekent dat Inschrijver op het moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **5 kalenderdagen** na de gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt/worden hiertoe aanvaard:

- Een kopie van de goedkeurende controleverklaring, afgegeven door een onafhankelijk accountant bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, welke geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' mag bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering; of
- Indien Inschrijver op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant:
Een kopie van de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen afgegeven door een onafhankelijk accountant over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

3.3 Financiële en economische draagkracht: Aansprakelijkheidsverzekering

De Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te zijn. Inschrijvers dienen te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven met een minimale dekking van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit tenminste blijkt:

- de dekking per gebeurtenis en per jaar; en
- de geldigheidsduur van de verzekering.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om **5 kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de/het bewijsstuk(ken) van deze geschiktheidseis te overleggen.

Inschrijver aan wie de Opdracht definitief wordt gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele Contractperiode.

Let wel: Inschrijver dient op het moment van inschrijven al wel te beschikken over de bewijsstukken.

3.4 Kwaliteitszorg en -borging

Om aan te tonen dat Inschrijver binnen de eigen organisatie doet aan kwaliteitszorg en -borging, dient Inschrijver te beschikken over een kwaliteitscertificaat ISO9001 dat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter-)nationale accreditatiestructuur, dan wel een gelijkwaardig certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingsysteem.

Onder gelijkwaardig verstaat Aanbestedende Dienst het voldoen aan de volgende kenmerken:

- Kwaliteitszorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- Aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- Aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- Aanwezigheid van een periodiek onafhankelijk, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- Klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in de bedrijfsprocessen.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om **5 kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- een (kopie van het) ISO9001-certificaat afgegeven door een erkende instantie; of
- een (kopie van het) gelijkwaardig certificaat waarin de gelijkwaardigheid wordt aangetoond; of
- een (kopie van het) gelijkwaardig kwaliteitsborgingsysteem voorzien van toelichting waarin onomstotelijk de gelijkwaardigheid wordt aangetoond inclusief verwijzing naar relevante passages.

De Inschrijver aan wie de Opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van kwaliteitszorg- en borging die voldoet aan de vereisten en waarmee wordt ingeschreven, gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal dat niveau te houden.

Let wel: Inschrijver dient op het moment van inschrijven al wel te beschikken over de bewijsstukken.

3.5 Duurzaamheid - ISO 14001

Om aan te tonen dat Inschrijver binnen de eigen organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht, te beschikken over een milieumanagementsysteem. Inschrijver dient op het moment van Inschrijving te beschikken over een kwaliteitscertificaat dat dit aantoont.

De Inschrijver voldoet in elk geval aan deze geschiktheidseis indien hij over een geldig ISO 14001- of een EMAS-certificaat beschikt dat toeziet op wat in de eis gesteld is. Een milieumanagementsysteem zoals ISO 14001 of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.

Indien Inschrijver niet beschikt over ISO 14001- of EMAS-certificering, dan dient Inschrijver (een kopie van) de beschrijving van het werkend milieumanagementsysteem te overleggen, vergezeld door een verwijzing naar relevante passages.

Deze relevante passages dienen onomstotelijk aan te tonen dat het milieumanagementsysteem van Inschrijver aan ten minste de volgende criteria voldoet:

- De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen;
- De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;
- Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.

Voor het moment van inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om **5 kalenderdagen** na de gunningsbeslissing, op kosten van Inschrijver, de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen.

Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van het) ISO 14001- of EMAS-certificaat; of
- Een (kopie van het) gelijkwaardig werkend milieumanagementsysteem van Inschrijver, vergezeld door een Aanbesteding servers, storage- en netwerkcomponenten – Bijlage 1

waarin onomstotelijk de gelijkwaardigheid wordt aangetoond inclusief verwijzing naar relevante passages.

De Inschrijver aan wie de Opdracht definitief is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van kwaliteitszorg en -borging die voldoet aan de vereisten en waarmee wordt ingeschreven, gedurende de gehele contractperiode te handhaven.

Let wel: Inschrijver dient op het moment van inschrijven al wel te beschikken over de bewijsstukken.

4. Uitvoeringseisen servers, storage- en netwerkcomponenten

In onderhavig hoofdstuk 4 worden de eisen beschreven die verband houden met de uitvoering van de Opdracht.

Denk hierbij aan de te verlenen dienstverlening, kwalitatieve eisen aan apparatuur, eisen aan onderhoudsdienstverlening, milieucriteria.

4.1 Dienstverlening

Opdrachtnemer zal ten behoeve van Opdrachtgever minimaal de navolgende diensten leveren, welke integraal onderdeel van de dienstverlening uitmaken en opgenomen dienen te zijn in de aangeboden prijs (en derhalve niet voor aanvullende vergoeding in aanmerking komen):

- 1 Het optreden als 1e aanspreekpunt voor Opdrachtgever, tevens in de communicatie naar producenten.
- 2 Het aan Opdrachtgever beschikbaar stellen van een servicedesk voor vragen, klachten, serviceverzoeken en het 24x7 kunnen aanmelden van gebreken.
- 3 Bereidheid om bij vragen over producten en service, deze minimaal telefonisch of per e-mail te beantwoorden en daar de noodzaak aanwezig is, deze te behandelen middels een bezoek aan de contractmanager van of besteller in de organisatie van de Opdrachtgever.
- 4 Medewerkers die op de hoogte zijn van de eisen aan de Opdracht en op de hoogte zijn van de configuratie bij Opdrachtgever en op eigen initiatief en/of op verzoek van Opdrachtgever adviezen verstrekken.
- 5 Het in overleg met Opdrachtgever specificeren van servers, storage- en netwerkcomponenten en alle onlosmakelijk daarbij behorende componenten (onderdelen ten behoeve van inbouw).
- 6 Het in overleg met Opdrachtgever opstellen van offerteaanvragen.
- 7 Het controleren van orders en leveringen op volledigheid.
- 8 Het afhandelen van Dead on Arrival (DOA) meldingen.
- 9 Het leveren van de apparatuur op locatie(s) van Opdrachtgever.
- 10 Het afhandelen van fabrieksgarantie.
- 11 Het adviseren van Opdrachtgever met betrekking tot de servers, storage- en netwerkcomponenten op uiteenlopende gebieden.
- 12 Opdrachtnemer levert structureel productinformatie aan die door Opdrachtgever kan worden ingelezen in de Configuratie Management DataBase (CMDDB). Dit bestand (in Excel-formaat) dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:
 - serienummer;
 - MAC adres;
 - merk;
 - typenummer;
 - productnaam;
 - artikelnummer;
 - leverdatum.
- 13 Opdrachtnemer dient bij elke offerte-uitvraag binnen drie (3) werkdagen een offerte uit te brengen, tenzij na overleg met Opdrachtgever anders wordt overeengekomen. Mocht er sprake zijn van een, in ogen van Aanbesteding servers, storage- en netwerkcomponenten – Bijlage 1

Opdrachtnemer, complexe offerte, dan dient dit direct en vooraf aan Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. In een dergelijk geval kan er mogelijk sprake zijn van een langere offerte-termijn, die in alle redelijkheid tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald zal worden. De communicatie geschiedt per e-mail. De offerte dient een geldigheid te hebben van drie (3) kalenderweken, tenzij met reden incidenteel anders is overeengekomen.

- 14 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere leveranciers te benaderen, indien producten door Opdrachtnemer niet of niet tijdig (kunnen) worden geleverd. Voorgaande kan het geval zijn indien voor een bepaalde behoefte Opdrachtgever nadrukkelijk een belangrijke en specifieke deadline heeft aangegeven. Het benaderen van andere leveranciers gebeurt slechts als Opdrachtnemer aangeeft dat men geen offerte uit kan brengen, niet tijdig kan leveren of geen passend alternatief kan aanbieden met dezelfde functionaliteit tegen dezelfde of een lagere prijs.
 - 15 De door Opdrachtnemer te leveren producten voldoen aan alle van toepassing zijnde Europese en Nederlandse normen en de van toepassing zijnde (Europese en Nederlandse) wettelijke regelingen.
 - 16 Alle leveringen vinden plaats op basis van een door Opdrachtgever aangeleverde specificatie.
 - 17 Apparatuur die binnen een maand na levering gebreken vertoont, wordt zo spoedig als mogelijk door Opdrachtgever gemeld en valt onder de zogenaamde DOA (Dead On Arrival)-regeling. Deze apparatuur zal op een zo kort mogelijke termijn en in overleg met Opdrachtnemer kosteloos worden vervangen. Opdrachtnemer zal in overleg met Opdrachtgever voorzien in tijdelijke oplossingen.
 - 18 Opdrachtnemer verklaart zich akkoord dat levering plaatsvindt op het bij bestelling aangegeven afleveradres, Opdrachtnemer levert de artikelen DDP (Delivered Duty Paid) af. Deze levering zal in ieder geval binnen en 'achter de voordeur' plaatsvinden. Leveringen buiten een locatie zijn expliciet niet toegestaan.
 - 19 Opdrachtnemer levert de goederen af op de locaties zoals door contactpersoon van Opdrachtgever wordt aangegeven na definitieve gunning van de Overeenkomst. Hier kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst locaties aan worden toegevoegd dan wel verwijderd.
 - 20 Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bestelopdrachten uitsluitend worden aangeleverd volgens de bestelprocedure van Opdrachtgever. Uitsluitend daartoe gemandateerd personeel van Opdrachtgever mag bestelopdrachten plaatsen. In geval van een bestelopdracht waarbij geen bestelnummer van Opdrachtgever is afgegeven zal Opdrachtnemer niet gerechtigd zijn een factuur te verzenden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt aan de Opdrachtgever binnen één (1) werkdag per bestelling een digitale orderbevestiging met een reële leveringsdatum.
 - 21 Voor de bestelopdrachten is er geen sprake van een minimum orderbedrag.
 - 22 Aflevering van apparatuur kan op verschillende locaties van Opdrachtgever plaatsvinden op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.
 - 23 Het dagdeel van aflevering wordt twee (2) werkdagen voorafgaand aan de levering aan Opdrachtgever gecommuniceerd, dit geschiedt per e-mail aan contactpersoon van Opdrachtgever.
 - 24 Minimaal één (1) werkdag voor geplande levering zal Opdrachtgever persoonlijk geïnformeerd worden indien de overeengekomen levering niet kan worden nagekomen.
 - 25 Opdrachtnemer draagt zorg voor een efficiënte en effectieve inrichting van het logistieke proces. Hierbij is sprake van actieve afstemming met de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij naar behoefte van Opdrachtgever een specifiek aflevermoment (dag, locatie, tijdstip) zal worden bepaald.
 - 26 Het aanbieden van de levering op tijden dat de goederenontvangst van een gebouw niet geopend is kan:
- Aanbesteding servers, storage- en netwerkcomponenten – Bijlage 1

- geen aanleiding zijn voor een vergoeding;
 - niet leiden tot de verplichting dat Opdrachtgever bestelde goederen op een andere locatie op dient te halen dan de overeengekomen locatie.
- 27 Opdrachtgever is gerechtigd de locatie waar de aflevering dient plaats te vinden tot vijf (5) werkdagen voorafgaande aan de overeengekomen datum van aflevering kosteloos te wijzigen.
- 28 Aflevering door Opdrachtnemer van een Opdracht zal altijd als één geheel geschieden tenzij Opdrachtgever schriftelijk anders heeft bepaald in de bestelopdracht. Indien niet alle bestelde producten gelijktijdig kunnen worden geleverd kan deellevering, in overleg met Opdrachtgever, mogelijk zijn.
- 29 Er wordt door Opdrachtnemer enkel voor ontvangst van het aantal colli getekend. Controle op productniveau vindt in een later stadium plaats.
- 30 Producten worden voor aflevering adequaat verpakt in een handzame, schone en onbeschadigde verpakking en conform wettelijke ARBO-regels.
- 31 Aan de buitenzijde van de verpakking dan wel op de pakbon wordt minimaal vermeld:
- a) aantal besteld en aantal afgeleverd;
 - b) afleveradres, locatie, gebouwnaam en eventueel kamernummer;
 - c) artikelbenaming / productomschrijving inclusief de daarbij behorende artikelcode;
 - d) datum verzending;
 - e) debiteurennummer;
 - f) eventuele deellevering;
 - g) inkoopordernummer;
 - h) naam Opdrachtnemer;
 - i) naam van degene die namens Opdrachtgever de bestelling heeft geplaatst;
 - j) serienummer(s);
 - k) verpakkingseenheid.
- 32 Levering van producten vindt, indien van toepassing, plaats inclusief juiste railkits en voedingskabels en/of met C13/C14-stekker en contrastekker. Afstemming met Opdrachtgever zal hierover plaatsvinden.
- 33 Aan het gebruik van pallets stelt Opdrachtgever de volgende voorwaarden:
- gebruik van Europallets;
 - het geheel niet hoger dan 1,70 meter, inclusief pallet (tenzij de te leveren servers, storage- en netwerkcomponenten apparatuur hoger is);
 - het totale gewicht per pallet mag niet meer bedragen dan 800 kilogram;
 - pallets zijn geseald;
 - de producten moeten binnen de afmetingen van de pallets zijn gestapeld.
- 34 Opdrachtnemer bevestigt dat hij voor alle door Opdrachtnemer gebruikte verpakings- en transportmaterialen geen statiegeld in rekening zal brengen. Opdrachtnemer voert verpakings- en transportmaterialen af. Indien Opdrachtnemer de leveringen per pallet(s) / rolcontainer(s) aflevert, blijven deze pallet(s) / rolcontainer(s) eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van de pallet(s) / rolcontainer(s) en brengt hiervoor geen borg of andere kosten in rekening. Indien aflevering middels pallet(s) / rolcontainer(s) plaatsvindt waardoor de toegang wordt bemoeilijkt door de afmetingen hiervan, zal Opdrachtnemer haar medewerking verlenen om de afleveringen op (een) kleinere pallet(s) / rolcontainer(s) aan te bieden, of anderszins hiermee rekening houden.
- 35 Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde producten. De handling- en/of transportkosten voor onjuist geleverde producten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.2 Kwalitatieve eisen

- 36 Opdrachtnemer dient minimaal de servers, storage- en netwerkcomponenten te kunnen leveren zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen, waaronder met nadruk het prijzenblad.
- 37 De door Opdrachtnemer aangeboden servers, storage- en netwerkcomponenten dienen na de laatste levering aan Opdrachtgever nog minimaal zes (6) maanden (na)geleverd te kunnen worden.
- 38 De te leveren servers, storage- en netwerkcomponenten dienen nieuw te zijn. Als de apparatuur end of sale is, mag refurbished apparatuur worden aangeboden. In dat geval geldt dat Opdrachtgever voorafgaand schriftelijk toestemming moet geven voor de levering van deze apparatuur en dat deze apparatuur door Opdrachtnemer met inachtneming van de gebruikelijke fabrieksgarantie en onderhoud wordt geleverd. Dat wil zeggen dat de garantieregeling en het onderhoud gelijk is aan de garantieregeling en het onderhoud zoals geldt voor nieuw te leveren servers, storage- en netwerkcomponenten.
- 39 Servers, storage- en netwerkcomponenten en overige producten die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden geleverd, worden ondersteund door de producent en zijn samengesteld uit deugdelijke onderdelen die voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving en de juiste garantiebepalingen.
- 40 In voorkomende gevallen zal Opdrachtgever voor ondersteuning een rechtstreeks beroep op de producent(en) moeten kunnen doen. Opdrachtnemer zal hierover van te voren worden geïnformeerd door Opdrachtgever.
- 41 Opdrachtnemer moet beschikken over een Netapp en Cisco partnerstatus en licentie of tenminste toestemming hebben van de producent(en) om alle genoemde apparatuur te leveren en te onderhouden.
- 42 Opdrachtnemer beschikt zelf over alle voor deze Opdracht noodzakelijke kennis of heeft toegang tot alle noodzakelijke kennis (via producenten) om te komen tot passende oplossingen voor de overeengekomen leveringen en diensten. Opdrachtnemer stelt deze kennis 'om niet' ter beschikking aan Opdrachtgever.
- 43 Opdrachtnemer verplicht zich tot het bijhouden van alle relevante product- en marktontwikkelingen op het gebied van de te leveren producten en diensten. Hieronder wordt onder andere (maar niet limitatief) verstaan milieutechnische vernieuwingen, innovatieve vernieuwingen en eventuele kostenbesparende maatregelen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op reguliere basis (ten minste halfjaarlijks) én op eigen initiatief informeren over de voor Opdrachtgever relevante technische ontwikkelingen op het terrein van servers, storage- en netwerkcomponenten en de gerelateerde diensten.
- 44 Indien Opdrachtgever een nog oudere versie van bepaalde systeemsoftware dan versie -1 gebruikt, ondersteunt Opdrachtnemer Opdrachtgever door middel van advisering welke nieuwere versie van de systeemsoftware het beste toegepast zou kunnen worden binnen de omgeving van Opdrachtgever.

4.3 Eisen met betrekking tot onderhoudsdienstverlening¹, support en overige diensten

- 45 Opdrachtnemer vervult een coördinerende rol tussen Opdrachtgever en de producent van de geleverde apparatuur betreffende het afsluiten van (een) onderhoudsovereenkomst(en). Daadwerkelijke service en onderhoud/support op de servers, storage- en netwerkcomponenten zal plaatsvinden door de serviceorganisatie van de producent(en).
- 46 Onderhoud van servers, storage- en netwerkcomponenten, dat bestaat uit preventief onderhoud en correctief onderhoud, gaat direct in op het moment van aflevering van de apparatuur door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever.

¹ Voor de eisen 47 tot en met 59 geldt m.b.t. onderhoudsdienstverlening: Opdrachtnemer = serviceorganisatie van de producent
Aanbesteding servers, storage- en netwerkcomponenten – Bijlage 1

- 47 Onder preventief onderhoud valt tevens het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever kosteloos beschikbaar stellen van verbeterde versies van de systeemsoftware. Opdrachtgever bepaalt zelf of een verbeterde versie al dan niet wordt geïnstalleerd. De gebruikelijke werkwijze is dat Opdrachtgever een verbeterde versie zelf installeert.
- 48 Opdrachtnemer garandeert dat hetgeen is bepaald omtrent verbeterde versies, geen invloed heeft op de fabrieksgarantie.
- 49 Onder correctief onderhoud valt het door Opdrachtnemer (binnen de overeengekomen functiehersteltijd) opsporen en herstellen van gebreken nadat deze door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer zijn gemeld of anderszins bij Opdrachtnemer bekend zijn. Heeft Opdrachtnemer op een andere wijze kennis genomen van een gebrek, dan dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover te informeren.
- 50 Opdrachtnemer begint met het herstellen van een gebrek zo spoedig mogelijk na melding van een gebrek door Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij de servers, storage- en netwerkcomponenten waarop een onderhoudsovereenkomst is afgesloten, binnen de functiehersteltijd heeft gerepareerd of vervangen. Indien reparatie binnen de FHT niet mogelijk is, zal Opdrachtnemer hieraan doorwerken conform de overeengekomen service-uren van het betreffende servicelevel en haar poging om de servers, storage- en netwerkcomponenten te herstellen of vervangen pas staken na overleg met en akkoord van Opdrachtgever.
- 51 In het geval niet eenduidig vast te stellen is in welk component (als onderdeel van de servers, storage- en netwerkcomponenten) of in welk ICT-domein de oorzaak zit van een gebrek óf welke oplossing betreffende het gebrek het meest geëigend is om dit te verhelpen, zal Opdrachtnemer:
- intensief samenwerken met Opdrachtgever en eventueel betrokken derde partij(en) tot het gebrek is verholpen;
 - hierin het initiatief nemen en de totale regie c.q. eindverantwoording nemen.
- 52 De toekenning/wijziging van servicelevels moet tussentijds kunnen worden gewijzigd. Dit is te bepalen door Opdrachtgever, maar altijd in overleg met Opdrachtnemer. Dergelijke wijzigingen zullen ingaan maximaal één maand na betreffende opdrachtverstrekking.
- 53 Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een beveiligde mogelijkheid kosteloos beschikbaar waar nieuwe releases, updates en upgrades van de systeemsoftware door Opdrachtgever gedownload kunnen worden. Opdrachtnemer garandeert dat deze nieuwe releases, updates en patches uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na beschikbaarstelling door de producent(en) beschikbaar zijn voor Opdrachtgever.
- 54 Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat Opdrachtgever op gestandaardiseerde en geautomatiseerde wijze gebreken en/of serviceverzoeken kan aanmelden.
- 55 Het is niet toegestaan onderhoud uit te voeren aan apparatuur buiten de locatie(s) van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hier nadrukkelijk en schriftelijk toestemming voor geeft.
- 56 Opdrachtnemer dient voor het op afstand oplossen van gebreken en voor het lokaal oplossen van gebreken waarbij externe verbindingen nodig zijn, een voldoende beveiligde verbinding te gebruiken. Tevens dient Opdrachtnemer in te stemmen met het "Beleid extern beheer informatievoorziening gemeente Tilburg"².
- 57 Opdrachtnemer dient Opdrachtgever ten minste drie (3) maanden vooraf te waarschuwen indien een product, dat behoort tot het afnamepatroon van Opdrachtgever in het assortiment van Opdrachtnemer 'End of Life' en/of 'End of Support' raakt. Indien een product 'End of Life' en/of 'End of Support' raakt, adviseert Opdrachtnemer proactief over passende alternatieve producten. In geval van aankomend end of support onderzoekt en adviseert Opdrachtnemer op eigen initiatief of eventueel op eerste verzoek van Opdrachtgever de mogelijkheden om de servers, storage- en netwerkcomponenten toch te blijven

² Beleid extern beheer informatievoorziening gemeente Tilburg, Bijlage 5
Aanbesteding servers, storage- en netwerkcomponenten – Bijlage 1

onderhouden. In een dergelijk geval onderzoekt Opdrachtnemer alle, binnen redelijke grenzen, mogelijkheden waar Opdrachtgever om vraagt. Indien mogelijk doet Opdrachtnemer vervolgens een passende aanbieding voor het verlengde onderhoud.

- 58 Indien een product onaangekondigd niet meer leverbaar is dan zorgt de Opdrachtnemer voor een alternatief product met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau. Dit zonder meerkosten voor Opdrachtgever. Over het alternatief pleegt Opdrachtnemer overleg met de contractmanager van Opdrachtgever. Het door Opdrachtnemer aan te bieden alternatief dient aan te sluiten op de bij Opdrachtgever aanwezige apparatuur en dient dus functioneel en technisch compatible te zijn.
- 59 Opdrachtnemer is in staat om overcomplete of gebruikte apparatuur die niet meer wordt ingezet in de organisatie van de Opdrachtgever af te voeren. Opdrachtnemer garandeert een 100% datavernietiging welke wordt bevestigd met een certificaat van vernietiging. Voorgaande werkzaamheden betreft gehele computersystemen, datadragers, etc.. Met andere woorden, alle hardware waar data op kan staan, privacygevoelig is en/of systeem informatie bevat. Opdrachtnemer stelt geen ondergrens of bovengrens aan de hoeveelheid te vernietigen hardware / apparatuur.

4.4 Milieucriteria/-eisen en Duurzaamheid

60. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade die is ontstaan of zal ontstaan door het zijnerzijds niet naleven van geldende milieuvoorschriften in relatie tot het onderwerp van deze Opdracht.
61. Alle door Opdrachtnemer te leveren producten dienen te voldoen aan de Nederlandse Arbowet- en regelgeving en Nederlandse Milieu wet- en regelgeving. Eventuele Europese regelgeving omtrent milieu en arbeidsomstandigheden dient ook nageleefd te worden.
62. Opdrachtnemer is in staat Nederlandse of Engelstalige productinformatie te leveren waaruit blijkt dat de apparatuur voldoet aan de gestelde milieueisen.
63. Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakkingen dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede levering en 'handling' van de bestelde producten.
64. Opdrachtnemer dient negatieve invloed van voertuigen op het milieu en de gezondheid zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer gebruikt minimaal Euro VI voertuigen of waar mogelijk elektrische voertuigen, om de bestelde producten te leveren binnen de milieuzone van de gemeente Tilburg.
65. Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen.
Opdrachtnemer dient, op verzoek van Opdrachtgever, een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

Mogelijke bewijsmiddelen

- Bewijsstuk waaruit blijkt dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast door Opdrachtnemer en/of zijn toeleverancier. Daarmee sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen.
- Document waaruit blijkt dat een passend ander/eigen beoordelingskader is toegepast.

- Of gelijkwaardig.

66. Herkomst van onderdelen in geleverde producten.

Opdrachtnemer mag alleen producten leveren van leveranciers die zich committeren aan het bijhouden van een herkomstlijst waarin, voor op zijn minst de geleverde productgroep, transparant wordt vastgelegd in welke productie- en assemblagefabrieken de onderdelen worden geproduceerd/geassembleerd. Het gaat hierbij om de volgende gegevens, die betrekking hebben op de geleverde onderdelen:

- de naam van het bedrijf (die eigenaar is van de fabriek);
- locatie van de fabriek (adres).

Opdrachtnemer dient de herkomstlijst op verzoek van Opdrachtgever na het verzoek, digitaal op te kunnen leveren.

67. Inzamelen, data wissen en recyclen van geleverde producten.

De Opdrachtnemer draagt, op verzoek van Opdrachtgever, zorg (al dan niet via een Onderaannemer) voor het inzamelen en recyclen van de te leveren producten en zorgt ervoor dat:

- datadragende producten worden ingezameld in een beveiligde omgeving, zodat datalekken worden voorkomen;
- de data van alle ingezamelde datadragende producten wordt gewist;
- de producten worden gerecycled, conform de vigerende WEEE-Richtlijn.

Aan de eis voor juiste recycling wordt in elk geval voldaan als:

- de producten voor recycling worden aangeboden bij een verwerker die werkt volgens de vigerende norm voor passende verwerking conform de nationale implementatie van de WEEE-richtlijn. Indien gebruik wordt gemaakt van een verwerker in Nederland betekent dit dat de verwerker WEEELabEx/CENELEC gecertificeerd is (Regeling AEEA, artikel 11) en dat de verwerker is ingeschreven in het nationaal WEEE-register; en
- de leverancier zorgt, conform de WEEE-richtlijn en Regeling AEEA, dat de producten het WEEE-keurmerk bevat; en
- de leverancier als producent/importeur is ingeschreven in het nationale Nederlandse WEEE-register.

68. Producten voldoen aan de 'Energy Star'-criteria.

De te leveren producten voldoen aan de meest recente Energy Star-criteria voor energieprestaties indien deze voor de betreffende productgroep zijn opgesteld. In het geval dat er hergebruikte / refurbished producten worden aangeboden, moeten deze voldoen aan de Energy Star criteria die van kracht waren op het moment waarop zij op de markt kwamen.

Het is bekend dat de licentie voor het gebruik van het Energy Star certificaat door de EU in februari 2018 is verlopen. In de US wordt het Energy Star systeem wel nog steeds toegepast. De onderliggende criteria van Energy Star worden nog regelmatig geüpdatet en zijn op dit moment het best beschikbare systeem om de energieprestatie van ICT producten aan te toetsen.

69. Duidelijke instructies over reparatiemogelijkheden.

De Opdrachtnemer levert na contractsluiting instructies voor de Opdrachtgever ten aanzien van de beste reparatiemogelijkheden wanneer het product veelvoorkomende defecten vertoont, ongeacht of deze defecten binnen de garantie vallen. Deze instructies dienen overzichtelijk te zijn en in detail uit te leggen welke handelingen de Opdrachtgever kan uitvoeren bij elk van deze defecten.

Deze instructies worden, indien de Opdrachtgever dit wenst, besproken in een gesprek. Dat kan een gesprek zijn tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, of de Opdrachtnemer kan zorgen dat een deskundige derde partij, zoals de merkeigenaar, dit gesprek voert met de Opdrachtgever.

70. Geen gevaarlijke stoffen in kunststofonderdelen.

Kunststofonderdelen zwaarder dan 25g mogen geen vlam vertragende stoffen of preparaten bevatten waaraan één van de volgende H-zinnen in de zin van Verordening (EG) nr. 1272/2008 is toegekend:

- H350 (kan kanker veroorzaken);
- H340 (kan erfelijke genetische schade veroorzaken);
- H360F (kan de vruchtbaarheid schaden);
- H360D (kan het ongeboren kind schaden).

Mogelijke bewijsmiddelen

- (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website van PIANOo.
- Technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.
- Rapport, of andere documentatie van een onafhankelijk deskundige, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.
- Of gelijkwaardig.

4.5 Contractmanagement

71. Eén (1) maal per jaar of indien noodzakelijk frequenter, vindt een (strategisch / tactisch) overleg plaats tussen de contracteigenaar en/of -manager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarbij met name gesproken zal worden over de evaluatie van de Overeenkomst en de daarbij van belang zijnde onderwerpen.
72. Periodiek (in een nog nader af te stemmen frequentie) zal Opdrachtnemer evaluatiegesprekken voeren op operationeel niveau met de contractmanager/-beheerder van de Opdrachtgever. Deze dienen jaarlijks vooraf te worden gepland.
73. Opdrachtnemer stelt van alle overleggen de agenda op en zorgt voor de verwerking van het gesprek in een schriftelijk verslag dat binnen vijf (5) werkdagen na elk overleg aan de Opdrachtgever wordt aangeleverd.
74. Opdrachtnemer levert uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan dit overleg digitaal managementinformatie aan bij de Opdrachtgever. De managementinformatie moet minimaal voldoen aan de volgende eisen:
 - a) de gerealiseerde (= gefactureerde) omzet en het aantal orders;
 - b) de manco's;
 - c) het aandeel omzet met kwalificatie duurzaam;
 - d) het aantal gemelde klachten, reactie- en afhandeltijd;
 - e) het aantal retouren, inclusief vermelding oorzaak.
75. De exacte vorm en definitieve inhoud van de managementinformatie wordt in onderling overleg, na contractering, tussen Partijen vastgelegd.

4.6 Bestelportal en voorzieningen

- 76 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de door hem te leveren producten te bestellen via een web gebaseerd bestelportaal en online productencatalogus. Deze maken gebruik van een beveiligde verbinding.
- 77 Opdrachtnemer aanvaardt dat accounts en klantnummers alleen via de contractmanager van de Opdrachtgever worden aangevraagd en aangemaakt.
- 78 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geautoriseerde personen binnen de organisatie van de Opdrachtgever een inlognaam en een wachtwoord ontvangen ten behoeve van het plaatsen van orders via de digitale bestelapplicatie.

- 79 Opdrachtnemer verstrekt binnen acht (8) werkbare uren, op werkdagen, een inlognaam en wachtwoord voor het bestelportaal en online productencatalogus voor nieuwe bestellers.
- 80 Per account kan binnen het bestelportaal van de Opdrachtnemer een bestellimiet worden ingesteld. Indien deze limiet overschreden wordt, wordt de bestelling ter akkoord aangeboden aan de daartoe bevoegde persoon.
- 81 Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te allen tijde inzicht te kunnen geven in de actuele status van een order.
- 82 De online catalogus bestaat minimaal uit de volgende gegevens:
- a) artikelomschrijving;
 - b) prijs;
 - c) specificaties;
 - d) foto artikel;
 - e) levertijd;
 - f) actuele voorraad.
- 83 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor gebruikersvriendelijkheid en continue toegankelijkheid van het digitale bestelportaal en de online productencatalogus. Opdrachtnemer draagt zorg voor een digitale instructie in de Nederlandse taal met betrekking tot bestellen via het digitale bestelportaal.
- 84 Het digitale bestelportaal en de online productencatalogus zijn minimaal beschikbaar op werkdagen van 07.00 uur tot 20.00 uur. Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud zodanig dat de Opdrachtgever daar geen hinder van ondervindt.
- 85 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het bestelportaal en de online productencatalogus.
- 86 Opdrachtnemer informeert de contractmanager van de Opdrachtgever vooraf over structuurwijzigingen binnen het bestelportaal.
- 87 Het digitale bestelportaal en online productencatalogus dienen in de Nederlandse taal te zijn geschreven.

4.7 Financiële eisen

- 88 Alle prijzen zijn opgeven in Euro's, exclusief BTW.
- a. Het opslagpercentage dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever mag offreren naar aanleiding van een bestelling is vastgelegd in het prijzenblad zoals geoffreerd door Opdrachtnemer bij de Inschrijving.
 - b. Het opslagpercentage ligt vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
 - c. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de door Opdrachtnemer aangeboden inkoop prijs voor de bestelling te toetsen op marktconformiteit. Opdrachtnemer is verplicht om hieraan mee te werken door het overleggen van alle op deze bestelling betrekking hebbende informatie.
- 89 Alle (standaard) diensten die uit deze eisen, de gunningscriteria, een eventueel op te stellen Service Level Agreement, dan wel overige Bijlagen voortvloeien en door Opdrachtnemer en/of Producent verricht dienen te worden, zijn inclusief en worden niet separaat gefactureerd. Enkel aanvullende dienstverlening die als zodanig in de aanbestedingsdocumentatie is aangegeven komt eventueel voor separate betaling in aanmerking. Daarnaast zijn alle prijzen inclusief alle bijkomende kosten zoals (maar niet uitsluitend) verzendkosten, verpakkingskosten, overheadkosten, orderregels, administratiekosten etc.
- 90 De geleverde diensten worden afgerekend op basis van daadwerkelijke afname. Voorrijkosten en alle overige kosten worden daarbij niet in rekening gebracht, de tarieven zijn 'all-in tarieven'.

- 91 De afgegeven rekenmethode in het prijsdocument geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor afname van alle hardware of diensten die behoren tot de scope van deze aanbesteding.
- 92 Na gunning mogen geen additionele kosten, anders dan expliciet overeengekomen, worden gefactureerd. Kosten die niet expliciet zijn overeengekomen worden niet geaccepteerd, tenzij dit nadrukkelijk door Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen.
- 93 Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om producten van andere merken uit te vragen, zo lang dit past binnen de scope van de Overeenkomst en mits daar expliciet aanleiding toe bestaat.
- 94 Facturen dienen per order digitaal te worden toegezonden aan facturen@tilburg.nl. Analoge facturen worden niet in behandeling genomen. Daarnaast dient de factuur te voldoen aan de door de Belastingdienst opgestelde formele factuureisen (zie www.belastingdienst.nl). Onderdeel van implementatie van het contract is afstemming over en goedkeuring van het definitieve format van facturen en factuurspecificaties door Opdrachtgever. Een factuur bestaat uit een e-mailbericht met in de Bijlage maximaal één (1) factuur en de daarbij behorende specificatie in PDF-formaat. Factuur en specificatie mogen twee (2) verschillende bestanden zijn, maar het heeft de voorkeur dat dit één bestand is, dat na definitieve gunning in overleg met de contractmanager specifiek wordt gemaakt. Tevens wordt aan de contractmanager van Opdrachtgever de factuurspecificatie in Excel-formaat ter beschikking gesteld.
- 95 Op de specificatie van de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen:
- a) datum;
 - b) besteller;
 - c) inkoopordernummer;
 - d) totaalbedrag bestelling;
 - e) artikelnummer;
 - f) omschrijving artikel;
 - g) aantal artikelen;
 - h) stuksprijs;
 - i) van toepassing zijnde BTW percentage.
- 96 Opdrachtnemer dient te allen tijde en op verzoek van Opdrachtgever aan te kunnen tonen wat op het moment van bestelling de geldende bruto verkoopprijs per product per fabrikant is, om daarmee Opdrachtgever in staat te kunnen stellen deze prijsstelling, indien van toepassing, te verifiëren. Opdrachtnemer dient hier onverkort zijn medewerking aan te verlenen en inzage te geven in alle relevante stukken die noodzakelijk zijn om te voldoen aan deze bewijslast.

4.8 Personele eisen – Onderaannemers - Geheimhoudingsplicht

- 97 Voor de uitvoering van de werkzaamheden die verband houden met de af te sluiten Overeenkomst zal Opdrachtnemer zich bedienen (van een vaste groep) van voldoende, ter zake kundige en bevoegde Medewerkers die dusdanige kwalificaties bezitten, dat de af te sluiten Overeenkomst op de juiste wijze wordt uitgevoerd.
- 98 Opdrachtnemer stelt een accountteam met daarin een eindverantwoordelijk accountmanager samen. Het accountteam is gedurende werkdagen en op kantoortijden (8.00 – 17.00 uur) bereikbaar voor verzoeken van Opdrachtgever die van producttechnische en/of commerciële aard zijn. De accountmanager, die deel uitmaakt van het accountteam, heeft ruimschoots ervaring met en kennis op het gebied van de servers, storage- en netwerkcomponenten. Opdrachtnemer zet de accountmanager voor Opdrachtgever in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de accountmanager. De accountmanager is verantwoordelijk voor alle aspecten van de dienstverlening binnen onderhavige Opdracht aan Opdrachtgever, zoals het afhandelen van klachten.

- 99 Alle door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst in te zetten Medewerkers hebben de door de producenten aangegeven certificeringen, uiteraard daar waar noodzakelijk voor de betreffende werkzaamheden.
- 100 Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van Opdrachtgever waar een VOG voor noodzakelijk is, in het bezit zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag. Deze kunnen worden opgevraagd bij Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever dit wenst.
- 101 Alle Medewerkers van Opdrachtnemer die bij Opdrachtgever op locatie komen, dienen zich te houden aan de huisregels van de gemeente Tilburg. Zie hiervoor de als Bijlage opgenomen (concept-)Overeenkomst, waarvan de huisregels (als Bijlage) onderdeel uitmaken.
- 102 Het uitvoerende personeel van Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal, dan wel in voorkomend geval de Engelse taal, zowel mondeling als schriftelijk te beheersen.
- 103 Behoudens wettelijke verplichtingen zullen Opdrachtnemer en haar Medewerkers strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de gebouwen, de interne organisatie van Opdrachtgever, de identiteit van het personeel van Opdrachtgever en alle overige informatie waarvan de Medewerkers van Opdrachtnemer weten of kunnen weten dat deze vertrouwelijk is.
- 104 Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van Opdrachtgever uitsluitend worden gedeeld met Medewerkers van Opdrachtnemer of Onderaannemers die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden voor Opdrachtgever en dat de gegevens niet in handen van Derden komen.
- 105 Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. Opdrachtnemer zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, in geen enkel geval melding doen aan derden van haar Overeenkomst met Opdrachtgever.
- 106 Opdrachtgever accepteert na Gunning slechts die Onderaannemer(s) die gedurende de aanbestedingsprocedure als zodanig zijn aangemerkt en die voldaan hebben aan alle vereisten die aan Onderaannemer(s) zijn gesteld. Na Gunning is wijziging van Onderaannemer(s) slechts mogelijk indien Opdrachtgever hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft gegeven. Goedkeuring is slechts mogelijk in geval Onderaannemer(s) voldoe(t)n aan de eisen die aan de Onderaannemer(s) worden gesteld binnen hetgeen is opgenomen in onderhavige aanbestedingsdocumenten.

4.9 Verwerking persoonsgegevens - verwerkingsovereenkomst

- 107 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst te maken krijgt met vertrouwelijke informatie, waaronder persoonsgegevens, zal Opdrachtnemer op een integere en zorgvuldige wijze met deze informatie omgaan.
- 108 Opdrachtnemer is verplicht om de normen uit de AVG na te leven voor zover hij in aanraking komt met persoonsgegevens bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 109 Indien er bij het uitvoeren van de Opdracht persoonsgegevens worden verwerkt dan dient Opdrachtnemer aan de actuele Privacy regelgeving (zoals AVG/GDPR) te voldoen. Door Opdrachtgever zal in dat geval een zogeheten Data Impact en Risico Analyse worden uitgevoerd om het juiste beschermingsniveau vast te stellen.
- 110 Mocht er bij de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk verwerking van persoonsgegevens plaatsvinden (primaire taak) in Opdracht van Opdrachtgever dan zal Opdrachtnemer, op initiatief van Opdrachtgever, met Opdrachtnemer een zogeheten verwerkingsovereenkomst sluiten.

5. Kwalitatieve gunningscriteria

5.1 Gunningscriterium: Laagste Prijs

De Gemeente Tilburg gunt de Opdracht aan de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) vastgesteld op basis van de "Laagste Prijs".

De gemeente Tilburg stelt zich op het standpunt dat in onderhavige aanbesteding geen kwalitatieve criteria te formuleren zijn aan de hand waarvan een wezenlijk en zinvol onderscheid te maken valt tussen inschrijvingen. Eventuele verschillen worden in hoofdzaak door de fabrikanten van de servers, storage- en netwerkcomponenten gerealiseerd en zijn niet tot nauwelijks door Inschrijvers zelf te beïnvloeden. Daarmee komt binnen deze aanbesteding gunning de facto op laagste prijs tot stand.

Opdrachtgever heeft daarom besloten het gunningcriterium "EMVI, vastgesteld op basis van de laagste prijs" te hanteren om de administratieve last voor partijen zoveel mogelijk te beperken.

5.2 Beoordelingsmethodiek: Laagste Prijs

De Laagste Prijs wordt bepaald op basis van de laagste Inschrijfsom. De 'Inschrijfsom' is het totaalbedrag dat volgt uit het prijzenblad, zoals dat wordt ingediend door Inschrijver.

5.3 Voorschriften ten aanzien van het prijzenblad

De voorschriften ten aanzien van het prijzenblad zijn overeenkomstig de instructies zoals beschreven in het prijzenblad zelf.