



Samen aanjagen van vernieuwing

Beschrijvend document bij de openbare Europese Aanbesteding

Beheer en doorontwikkeling Magento Webshops SURF

Auteur(s): SURF team SURFspot
Versie: Definitief
Datum: 14 februari 2022
Kenmerk: 2022beheersurfspot

Inhoud

Begrippen	4
1 Algemeen	5
1.1 Aanbestedende dienst	5
1.2 Doel van de Aanbesteding	5
1.3 De Opdracht	5
1.4 Percelen	6
1.5 De overeenkomsten en voorwaarden	6
2 De Aanbestedingsprocedure	8
2.1 Planning	8
2.2 Indienen van de Inschrijving	8
2.3 Communicatie	9
2.4 Beschrijving van de Aanbestedingsprocedure	9
3 Beoordelingsprocedure en -criteria	11
3.1 Volledigheid en vormvereisten	11
3.2 Uitsluitingsgronden	11
3.3 Geschiktheidseisen	12
3.3.1 Kerncompetenties	13
3.3.2 Kwaliteitsborging informatiebeveiliging	14
3.4 Gunningscriterium	14
3.4.1 G1 – Aanpak technisch beheer	15
3.4.2 G2 – Aanpak transitie	15
3.4.3 G3 – Aanpak doorontwikkeling	16
3.4.4 G4 – Optimalisatie en meerwaarde	16
3.4.5 G5 – Financieel	17
3.5 Beoordeling van de Inschrijving	18
4 Rechtsbescherming en overige bepalingen	21
4.1 Rechtsmiddelen	21
4.2 Overige bepalingen	22
4.3 Voorbehouden	23
Bijlage A Instructies indienen Inschrijving	24
Bijlage B Uniform Aanbestedingsdocument (pdf formulier)	26
Bijlage C Invuldocument voor Inschrijvers	27
Bijlage C1 - Referentieformulier	27
Bijlage C2 - Programma van eisen	28
Bijlage C3 - Beantwoording wensen	28

Bijlage D	Concept overeenkomsten	29
	Bijlage D1 – Concept Beheerovereenkomst	29
	Bijlage D1 – Concept Bijlagen Prestatie – SLA – DAP – DFA	29
	Bijlage D2 – SURF model Verwerkersovereenkomst	29
Bijlage E	Checklist Beveiligingsmaatregelen	30
Bijlage F	Technische details Magento SURF webshops	31

Begrippen

Op deze openbare Europese Aanbesteding zijn de definities van begrippen uit de Aanbestedingswet 2012 en volgende definities van begrippen van toepassing.

Begrip	Toelichting
Aanbestedende Dienst	SURF B.V., kortweg aangeduid met SURF.
Combinatie	De ondernemers die gezamenlijk als één (1) inschrijver een Inschrijving indienen en waarbij geen sprake is van Onderaanneming.
Geïnteresseerde	De Ondernemer die belangstelling heeft voor het verloop van of deelname aan de aanbestedingsprocedure.
Hoofdaannemer	Een Ondernemer die als inschrijver bij zijn Inschrijving kenbaar maakt gebruik te maken van één (1) of meerdere andere natuurlijke personen of rechtspersonen (Onderaannemers).
Inschrijver	Iedere ondernemer of Combinatie die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Het aanbod van de inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht, bestaande uit alle documenten die de inschrijver aanbiedt op basis van en in antwoord op het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Instelling	Nederlandse onderwijsinstelling (WO, HBO, MBO), onderzoek, Universitair Medisch Centrum, bibliotheek en elke groot (technologische) (onderzoeks-) instituut in Nederland.
Onderaannemer	De Ondernemer die niet als zelfstandige inschrijver een Inschrijving indient, maar waarvan door de Hoofdaannemer bij diens Inschrijving kenbaar gemaakt wordt dat hij door hem wordt ingezet ten behoeve van diens Inschrijving.
Opdracht	Het voorwerp van deze Aanbestedingsprocedure, zoals deze is beschreven in onderdeel 1.3 van het Beschrijvend document.
Opdrachtgever	SURF.
Percelen	Onderdelen van de Opdracht waar een inschrijver afzonderlijk op kan inschrijven, zoals neergelegd in artikel 1.5 Aw2012 en beschreven in onderdeel 1.4 van het Beschrijvend document.
Overeenkomst	Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot de (uitvoering van de) Prestatie. Deze overeenkomst is in concept bijgevoegd in bijlage D1.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het Europees standaardformulier dat geldt als eigen verklaring in de zin van art 1.1 Aw2012. Dit document is terug te vinden in de bijlage B.
Verwerkersovereenkomst	Document waarin afspraken zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door een verwerker zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de AVG, waarvan het concept is toegevoegd in bijlage D2.

1 Algemeen

Voor u ligt het Beschrijvend document behorende bij de openbare Europese Aanbestedingsprocedure Beheer en doorontwikkeling Magento Webshops SURF van de Aanbestedende dienst. Wij vertrouwen erop dat u op basis van de informatie en instructies in dit Beschrijvend document een Inschrijving kunt indienen. Wij wensen u hierbij veel succes en zien uw Inschrijving graag tegemoet.

1.1 Aanbestedende dienst

SURF B.V. (kortweg SURF) is de werkmaatschappij van de coöperatieve vereniging van Nederlandse onderwijs- en onderzoeksinstituten SURF U.A. Het is een samenwerkingsverband van het hoger onderwijs en onderzoek waarin de Nederlandse universiteiten, hogescholen, universitair medische centra, onderzoeksinstituten en mbo-instellingen gezamenlijk investeren in hoogwaardige ICT-infrastructuur en ICT-innovatie. SURF brengt ICT-professionals samen binnen netwerken en samenwerkingsprojecten voor kennisdeling rond ICT-thema's. Door innovaties tegen aantrekkelijke voorwaarden beschikbaar te maken, zorgt SURF dat de mogelijkheden die ICT biedt optimaal kunnen worden benut. Voor meer informatie over SURF zie onze website: <https://www.surf.nl/over-surf/cooperatie-surf>.

1.2 Doel van de Aanbesteding

Met deze aanbestedingsprocedure heeft de Aanbestedende dienst de doelstelling om een Overeenkomst te sluiten met één (1) Opdrachtnemer die conform de gestelde eisen en wensen invulling en uitvoering kan geven aan de Opdracht.

1.3 De Opdracht

De Opdracht omvat het technisch beheer (inclusief hosting) beheer van het webwinkelplatform (Magento 2.x) dat gebruikt wordt voor – onder meer – de SURFspot webshop.

Scope

De dienstverlening dient te worden uitgevoerd conform de eisen en wensen zoals deze zijn opgenomen in dit Beschrijvend document (inclusief Bijlagen) zodat de navolgende prestaties opgeleverd kunnen worden:

1. **Operationeel (technisch) beheer** van de webwinkelplatform (Magento 2.x) bestaande uit 3 shop views op dezelfde database die niet alleen digitale producten uitlevert maar ook gebruik maakt van externe leveranciers voor de uitlevering van (digitale) producten.
2. **Hosting** binnen EER van het benodigde platform Magento.
3. **Implementatie/overname** op doeltreffende wijze de overgang/verhuizing naar het nieuwe beheer.
4. **Backup en restore** van/naar opslag on-site en opslag off-site.
5. **Doorontwikkeling** van nieuwe features en/of nieuwe plugins.

Omvang

De omvang van deze opdracht wordt geschat op 140K per jaar. De totale omvang van de opdracht wordt geschat op 280K bij een (minimale) duur van 2 jaar en 900K indien ook de opties van verlengingen mee genomen worden.

De verwachte en maximale waarde van de opdracht in euro's is: 900K

1.4 Percelen

In deze aanbesteding worden geen Percelen gehanteerd; de reden hiervoor is, dat de Opdracht zich niet laat onderverdelen in logisch te scheiden sub-opdrachten waarvoor andere eisen en wensen van toepassing zijn.

Eveneens worden er geen wezenlijk andere expertises geleverd die alsnog verdeling van de Opdracht in Percelen noodzakelijk maakt. Ook is de Aanbestedende dienst van mening dat er voldoende partijen in de markt zijn die toegang hebben tot de Opdracht indien deze niet wordt onderverdeeld in Percelen.

1.5 De overeenkomsten en voorwaarden

De Overeenkomst

De Overeenkomst is in concept bijgevoegd als bijlage D1. De voorgenomen datum waarop de Overeenkomst in werking treedt is 1 juni 2022.

De Overeenkomst heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar. De Overeenkomst eindigt van rechtswege na het verstrijken van de looptijd zonder dat opzegging vereist is. Opdrachtgever kan de Overeenkomst vier (4) maal verlengen, telkens voor een periode van één (1) jaar. Hierbij blijft onverkort van kracht dat deze na het verstrijken van elke verlengde looptijd van rechtswege afloopt zonder dat opzegging vereist is.

Bescherming van persoonsgegevens en security/de Verwerkersovereenkomst

De Aanbestedende dienst stelt vast dat Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht Persoonsgegevens zal verwerken. Voor deze verwerkingen zal SURF worden aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker (beide zoals bedoeld in artikel 4 AVG). In verband hiermee zal tussen de SURF en Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst moeten worden gesloten.

Een model van de Verwerkersovereenkomst is in concept bijgevoegd als bijlage. Na voorlopige gunning zal het definitieve model van de Verwerkersovereenkomst met Opdrachtnemer worden vastgesteld. Dit houdt in dat geel gearceerde onderdelen van het model Verwerkersovereenkomst samen met Opdrachtnemer worden ingevuld en/of aangevuld. De Inschrijver verklaart zich door zijn Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord met de overige onderdelen van het model van de Verwerkersovereenkomst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor niet tot definitieve gunning over te gaan, indien gedurende de standstill termijn door de Aanbestedende dienst, mede naar aanleiding van het invullen en/of aanvullen van de geel gearceerde onderdelen van de model Verwerkersovereenkomst, wordt vastgesteld dat SURF ten gevolge van het inzetten van Inschrijver niet zal kunnen voldoen aan de eisen die de AVG stelt ten aanzien van verwerking van Persoonsgegevens, waaronder maar niet beperkt tot het hebben van een wettelijke grondslag voor de verwerking en het principe van dataminimalisatie.

Het is Opdrachtnemer in beginsel niet toegestaan om buiten de in de Verwerkersovereenkomst beschreven verwerkingen van persoonsgegevens, verwerkingen te doen van persoonsgegevens (waaronder het verstrekken aan derden), tenzij dergelijke verwerkingen verplicht zijn op grond van Europees Unierecht of nationaal recht van een lidstaat van de Europese Unie. Voor zover Opdrachtnemer persoonsgegevens van Aanbestedende dienst verwerkt en Opdrachtnemer voor

deze verwerkingen als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 AVG dient te worden aangemerkt, wenst de Aanbestedende dienst over de verwerking van deze persoonsgegevens afspraken te maken. Deze zijn opgenomen in de Overeenkomst.

Risicoclassificatie verwerkingen persoonsgegevens

De Aanbestedende dienst heeft ten aanzien van de persoonsgegevens die Opdrachtnemer namens SURF zal verwerken op basis van interne kwalificatiecriteria vastgesteld dat ten aanzien van deze persoonsgegevens de risicoclassificatie 'hoog' van toepassing is. Dit heeft gevolgen voor de frequentie van de door Opdrachtnemer uit te laten voeren audits op grond van artikel 6 en Bijlage A van de Verwerkersovereenkomst. Een dergelijke audit kan in een vaste cyclus en/of certificering gericht op de gehele dienstverlening van Opdrachtnemer plaatsvinden.

2 De Aanbestedingsprocedure

We volgen de openbare aanbestedingsprocedure.

2.1 Planning

Onderstaand is het tijdschema voor deze aanbestedingsprocedure weergegeven. Eventuele aanpassingen van deze planning worden gecommuniceerd via TenderNed.

Stap/activiteit	Planning
Opstellen aanbestedingsstukken	November/december
Publicatie aankondiging en aanbestedingsstukken op TenderNed	14 februari 2022
Sluitingsdatum vragenronde	7 maart 2022
Publicatie antwoorden vragenronde (of eerder)	17 maart 2022
Indienen inschrijvingen (niet later dan 13:00)	28 maart 2022
Presentaties inschrijvingen	7 en 8 april 2022
<i>Mededeling gunningsbeslissing (of eerder)</i>	<i>18 april 2022</i>
<i>Start standstill-termijn (minimaal 20 kalenderdagen)</i>	<i>22 april 2022</i>
<i>Verificatie</i>	<i>mei 2022</i>
<i>Einde standstill-termijn</i>	<i>12 mei 2022</i>
<i>Ingangsdatum overeenkomst</i>	<i>1 juni 2022</i>
<i>Overgang naar nieuwe beheer en hosting</i>	<i>uiterlijk 1 juli 2022</i>

De in bovenstaande planning in cursief aangegeven onderdelen zijn onder voorbehoud, deze dienen te worden beschouwd als een doelplanning.

2.2 Indienen van de Inschrijving

Uw Inschrijving dient vóór het in de planning genoemde datum te zijn ingediend.

Indienen via TenderNed (voorkeur)

Wij adviseren u met klem om tijdig te beginnen met het uploaden van uw Inschrijving. Houdt er ook rekening mee dat de juiste persoon beschikbaar is voor het plaatsen van de Inschrijving in de kluis. Inschrijvingen die om welke reden ook te laat worden ingediend, kunnen niet meer in de kluis worden geplaatst en worden niet meegenomen in de procedure.

Indien u kort voor het verstrijken van de sluiting van de digitale kluis een storing binnen TenderNed ervaart, dient u per ommekeer contact op te nemen met TenderNed. Vervolgens kunt u telefonisch of per mail contact opnemen met de SURF-contactpersoon voor deze aanbesteding.

Indienen via filesender (alternatief)

De alternatieve wijze van indienen van de Inschrijving is via SURFfilesender¹. Dit dient tijdig met de SURF-contactpersoon van deze aanbesteding aangevraagd en afgestemd te worden.

¹ Zie: <https://www.surf.nl/surfrenderer-veilig-en-versleuteld-bestanden-versturen?dst=n674>

Opening Inschrijvingen

U kunt niet aanwezig zijn bij het openen van de digitale kluis. Van de opening zal een proces-verbaal worden opgesteld waarin vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend, evenals eventuele overige belanghebbende informatie over de opening van de digitale kluis. Dit proces-verbaal zal via TenderNed voor alle Inschrijvers beschikbaar zijn dan wel worden verzonden.

2.3 Communicatie

Communicatie naar aanleiding van deze Aanbesteding verloopt via TenderNed.

Contactpersonen SURF

Voor vragen en/of opmerkingen met betrekking tot deze Marktconsultatie kunt u zich richten tot:

Maurice Bolier, contractmanager SURF

Alexander Wisse, inkoop SURF

Telefoon: 088 787 30 00

Schriftelijk via berichten van TenderNed, of

Indien TenderNed voor u (nog) niet mogelijk is: inkoop@surf.nl²

Deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht vinden plaats in de Nederlandse taal.

2.4 Beschrijving van de Aanbestedingsprocedure

Voor de Aanbesteding van de Opdracht is door de Aanbestedende dienst gekozen voor het inzetten van een openbare Europese Aanbestedingsprocedure, conform artikel 2.26 Aw2012. Dit betreft een procedure in één (1) ronde, zonder voorafgaande selectie: alle Geïnteresseerden mogen direct een Inschrijving indienen.

Deze Aanbestedingsprocedure is algemeen bekend gemaakt op TenderNed, middels een aankondiging. Hiermee is deze Aanbestedingsprocedure formeel van start gegaan.

Vragenronde en Nota('s) van Inlichtingen

Tot in de planning aangegeven datum en tijdstip kunt u vragen, opmerkingen en/of wijzigingsvoorstellen ten aanzien van de aanbestedingsstukken (uitsluitend) op TenderNed indienen.

Vragen, opmerkingen en of wijzigingsvoorstellen die na de uiterste datum zijn ontvangen worden in beginsel niet in behandeling genomen.

Alle in behandeling genomen vragen, opmerkingen en/of wijzigingsvoorstellen beantwoorden wij geanonimiseerd en integraal in een Nota van Inlichtingen. Een Geïnteresseerde is zelf verantwoordelijk voor het kennis nemen van de Nota('s) van Inlichtingen. Indien naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog aanvullende relevante vragen, opmerkingen en/of wijzigingsvoorstellen worden ingediend, kunnen wij een extra Nota van Inlichtingen publiceren.

² Geef in het subject aan dat het om de "Magento aanbesteding" gaat.

Na publicatie op TenderNed maken de Nota('s) van Inlichtingen integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. De informatie zoals verwoord in de Nota van Inlichtingen prevaleert boven het gestelde in dit Beschrijvend document, tevens geldt dat een eventuele Nota van Inlichtingen van een latere datum prevaleert boven een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum.

Gegeven inlichtingen zijn alleen bindend als en voor zover deze zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen. Mondelinge of individueel gedane schriftelijke toezeggingen of inlichtingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid.

Voorstellen voor wijzigingen van de aanbestedingsstukken die worden geaccepteerd, zullen worden verwerkt in een nieuwe versie van het desbetreffende document. De gewijzigde documenten zullen uiterlijk bij de laatste Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd.

Opening en beoordeling Inschrijvingen

De Aanbestedende dienst opent de kluis op Negometrix nadat de indieningstermijn is verstreken. De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Van de opening wordt proces verbaal opgemaakt. Deze wordt spoedig na de opening van de kluis via TenderNed beschikbaar gesteld aan de Inschrijvers. Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld in overeenstemming met de in hoofdstuk 3 van het Beschrijvend document beschreven criteria en methodiek. Hiermee wordt de economisch meest voordelige inschrijving bepaald.

Mededeling van de Gunningsbeslissing, standstill-termijn en verificatie

Na de beoordeling ontvangen de inschrijvers de gemotiveerde gunningsbeslissing. De dag daarna start de standstill-termijn. Gedurende deze periode kan bezwaar gemaakt worden tegen de gunningsbeslissing, conform hoofdstuk 4.

Eveneens zal gedurende deze periode een verificatiegesprek plaatsvinden tussen de Aanbestedende dienst en de partij aan wie de Opdracht is gegund.

Indien tijdens het verificatiegesprek blijkt dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt dan zal de betreffende inschrijver alsnog worden uitgesloten en zal de eerstvolgende Inschrijving in de rangorde aangewezen worden als de economisch meest voordelige inschrijving. Indien het uitsluiten van deze Inschrijving gevolgen kan hebben voor de plaats in de rangorde van de andere Inschrijvingen, dan zal de beoordelingsprocedure, voor zover het de hiertoe relevante onderdelen betreft, opnieuw worden uitgevoerd met de overgebleven Inschrijvingen en wordt de economisch meest voordelige inschrijving opnieuw vastgesteld.

Indien gedurende de standstill-termijn geen omstandigheden naar voren zijn gekomen die de Gunningsbeslissing van de Opdracht aan de Opdrachtnemer in de weg staan, dan wordt in beginsel de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst voor de Opdracht tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever na afloop van de standstill-termijn gesloten. Ook worden het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), de definitieve Service Level Agreement (SLA) en – indien hiertoe aanleiding is – andere documenten die noodzakelijk zijn voor de feitelijke (operationele) invulling en uitvoering van de Opdracht of naar hun aard pas op dit moment kunnen worden opgesteld, geconcretiseerd en overeengekomen.

3 Beoordelingsprocedure en -criteria

Nadat de Inschrijvingen in ontvangst zijn genomen, worden deze beoordeeld aan de hand van de in dit onderdeel beschreven criteria en methodiek. Hiermee wordt de economisch meest voordelige inschrijving bepaald.

Herstelmogelijkheid bij kennelijke kleine fouten in de Inschrijving

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling uit van de Inschrijving zoals deze door haar is ontvangen. Indien sprake is van een door de inschrijver gemaakte fout in zijn Inschrijving, die kan worden hersteld door slechts een eenvoudige precisering of wanneer er sprake is van een kennelijke materiële fout, dan kan de Aanbestedende dienst de inschrijver in de gelegenheid stellen om deze fout te herstellen. In dit kader zijn slechts verduidelijkingen en aanvullingen toegestaan die nadrukkelijk niet leiden tot een inhoudelijke wijziging van al verstrekte informatie.

3.1 Volledigheid en vormvereisten

De Inschrijving dient te voldoen aan onderstaande vereisten. Een Inschrijving die niet voldoet aan de vormvereisten kan als ongeldige Inschrijving terzijde worden gelegd en niet in behandeling worden genomen.

Deze vormvereisten zijn:

1. De Inschrijving dient te voldoen aan de in het Beschrijvend document gestelde criteria.
2. De Inschrijving wordt anoniem ingediend. Dat betekent zonder namen, logo's en andere kenmerken waaraan Inschrijver kan worden herkend.
3. De Inschrijving dient compleet en op tijd via Negometrix te zijn ingediend. De Inschrijver dient – waar van toepassing – de voorgeschreven formulieren en lay-out vereisten te gebruiken, zoals deze zijn aangeleverd in de bijlagen of zijn beschreven in de Aanbestedingsstukken.
4. Daar waar documenten moeten worden ondertekend, dient dit te geschieden door een vertegenwoordigingsbevoegde functionaris. Zie hiervoor de volgende paragraaf.

3.2 Uitsluitingsgronden

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna UEA) in de bijlage B, dient door u en eventuele Combinanten of Onderaannemers te worden ingevuld en rechtsgeldig te worden ondertekend. Met de indiening van het ondertekende UEA, verklaart de Inschrijver dat er geen uitsluitingsgronden, als bedoeld in artikel 2.86 Aw2012 en geen facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.87 Aw2012 van toepassing zijn. Deel V van het UEA hoeft u niet in te vullen.

Om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen, dient dit te geschieden door een vertegenwoordigingsbevoegde functionaris. De vertegenwoordigingsbevoegdheid dient te volgen uit het uittreksel van het beroeps- of handelsregister. Indien de aanbestedende dienst voornemens is om de opdracht aan u te gunnen, dient u een uittreksel van het beroeps- of handelsregister te overleggen dat op het tijdstip van indienen **niet ouder** is dan 6 (zes) maanden. De aanbestedende dienst aanvaardt ook officiële gegevens en bescheiden met vergelijkbare status, ook uit een andere lidstaat van de Europese Unie, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de persoon die de documenten, dan wel de daartoe verstrekte volmacht, heeft ondertekend, blijkt. Indien nodig dient de Inschrijver

eveneens (een) hiertoe rechtsgeldig getekende volmacht(en) toe te voegen aan de Inschrijving, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de persoon die de documenten ondertekend heeft blijkt.

De aanbestedende dienst gaat in beginsel uit van de juistheid van de informatie die de Inschrijver heeft verstrekt in het UEA en de eventuele andere gevraagde bewijsstukken. Desalniettemin kan de aanbestedende dienst bewijsmiddelen opvragen bij de Inschrijver, ter verificatie van de juistheid van de verstrekte informatie. Het opvragen van deze bewijsmiddelen blijft mogelijk gedurende de gehele aanbestedingsprocedure. Zij zal dit in beginsel echter, conform artikel 2.89 Aw2012, alleen opvragen bij de Inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen.

Indien u inschrijft als Hoofdaannemer met Onderaannemers, geeft u in het UEA bij de technische- en beroepsbekwaamheid aan of en op welke Onderaannemers de Hoofdaannemer zich beroept.

De aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure indien minimaal één van de in artikel 2.86 Aw2012 vastgelegde uitsluitingsgronden op de Hoofd- en/of Onderaannemer of minimaal één van de Combinanten van toepassing is. Hierbij wordt het bepaalde in artikelen 2.86a en 2.87a en 2.88 Aw2012 in acht genomen.

De aanbestedende dienst kan een Inschrijver van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitsluiten indien minimaal één van de in het UEA door de aanbestedende dienst geselecteerde facultatieve uitsluitingsgronden op de Hoofd- of/of Ondernemer of op minimaal één van de Combinanten van toepassing is. Hierbij wordt het bepaalde in artikelen 2.87a en 2.88 Aw2012 in acht genomen. In het UEA vindt u de facultatieve uitsluitingsgronden die op deze aanbesteding van toepassing zijn.

Indien op enig moment blijkt dat de in het UEA en in eventueel andere gevraagde bewijsstukken verstrekte informatie onjuist is, dan kan de Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien na de ondertekening van de raamovereenkomst blijkt dat de verstrekte informatie in het UEA onjuist is, dan kan de raamovereenkomst worden ontbonden.

Conformiteit aan Programma van Eisen

Aan de hand van het Programma van Eisen wordt beoordeeld of de Inschrijving onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoet. Indien een Inschrijving niet onvoorwaardelijk aan *alle* in het Programma van Eisen gestelde eisen voldoet, dan sluit de aanbestedende dienst deze Inschrijving direct uit van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Voor alle eisen geldt dat Inschrijver hieraan moet voldoen op het moment van het indienen van de Inschrijving, tenzij bij de betreffende eis of elders in de aanbestedingsstukken door de aanbestedende dienst uitdrukkelijk is aangegeven dat dit op een later tijdstip plaats mag vinden.

3.3 Geschiktheidseisen

De geschiktheidseisen waaraan de Inschrijvers in deze aanbestedingsprocedure door de aanbestedende dienst zullen worden getoetst zien op Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid. De Opdrachtgever heeft voor het toetsen hiervan kerncompetenties vastgesteld. De Inschrijver dient referenties te overleggen waarmee wordt aangetoond over deze kerncompetenties te beschikken.

In het UEA verklaart u dat u voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Indien een Inschrijver niet aan alle van toepassing verklaarde geschiktheidseisen voldoet, wordt inschrijver uitgesloten van

verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, i.e. de Inschrijving wordt terzijde gelegd. Wanneer aanbestedende dienst overgaat tot uitsluiting van de Inschrijver, dan komt de Inschrijver niet langer in aanmerking voor gunning van de Opdracht en ontvangt hij schriftelijke mededeling waarin zijn uitsluiting wordt gemotiveerd.

3.3.1 Kerncompetenties

De Opdrachtgever heeft voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid de onderstaande kerncompetenties opgesteld.

Indienen referenties

Een Inschrijver dient referenties te overleggen waarmee deze aantoont over de kerncompetenties te beschikken. Gebruik hierbij het format van bijlage C1.

De referenties moeten opdrachten betreffen die gedurende de afgelopen 3 (drie) jaar werden verricht. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot opgegeven referenties, ook voor toetsing van de tevredenheid van de opdrachtgever, navraag te doen bij de betreffende opdrachtgever(s). De aanbestedende dienst is daartoe echter niet verplicht.

Inschrijvers kunnen zich ten bewijze van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid beroepen op middelen van derden, mits deze derde daadwerkelijk betrokken zal worden bij de uitvoering van de opdracht. Dit dient de Inschrijver bij de Inschrijving aan te geven in het UEA en tevens dient dan de betreffende derde ook een UEA in te vullen en aan de Inschrijving toegevoegd te zijn.

Kerncompetenties

Inschrijver dient via referenties aan te tonen aan de onderstaande kerncompetenties te voldoen. Indien meerdere kerncompetenties met één referentie kunnen worden afgehandeld, is het toegestaan één referentie te gebruiken. De Inschrijver moet echter minimaal (2) twee relevante succesvolle³ referenties van verschillende opdrachtgevers die in de afgelopen drie jaar (2019-2021) zijn uitgevoerd.

- KC1: De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het technisch beheer en doorontwikkeling van e-commerce websites.
Uit de referentie blijkt dat de Inschrijver gedurende minimaal 12 maanden voor een externe klant het technisch beheer en de doorontwikkeling van de e-commerce website met minimaal 15000 transacties per maand en dat gebaseerd is op het platform Magento 2.4.
- KC2: De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het gebruik van (federatieve) single-sign-on authenticatie in het ontsluiten van webservices en/of websites voor een organisatie overstijgende gesloten doelgroep.
Uit de referentie blijkt dat Inschrijver ervaring heeft met authenticatie mechanisme zoals bijvoorbeeld SAML2, OpenID, OAuth.
- KC3: De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met maatwerkoplossingen binnen Magento2, zijnde (door)ontwikkeling van bijvoorbeeld plug-ins, en vervolgens het beheer daarvan.
- KC4: Minimaal twee medewerkers in dienstverband te hebben met aantoonbare technische bekwaamheid als Magento ontwikkelaar met minimaal 1 jaar ervaring.
De eigen verklaring (via UEA) van inschrijver volstaat in eerste instantie.
Inschrijver dient binnen 3 werkdagen na eerste verzoek voor de desbetreffende

medewerkers de technische bekwaamheid te bewijzen. Een Magento 2 certified Professional Developer (plus) certificering volstaat hierin.

3.3.2 Kwaliteitsborging informatiebeveiliging

In aanvulling op de referentie-eis dient de Inschrijver aan te kunnen tonen dat deze voldoende maatregelen heeft getroffen en treft met betrekking tot kwaliteitsborging van de informatiebeveiliging van de dienstverlening.

Er zijn twee mogelijkheden:

1. Inschrijver is ISO 27001 (of vergelijkbaar) gecertificeerd.
OF
2. Inschrijver is niet ISO 27001 (of vergelijkbaar) gecertificeerd maar verklaart de informatiebeveiliging op orde te hebben en daarmee gaat voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging SURF (BIS).

De aanbestedende dienst kan bij de Inschrijver aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, bewijsmiddelen opvragen.

Inschrijvers met ISO 27001 (of vergelijkbaar) dienen een geldig kwaliteitscertificaat te kunnen overleggen dat gebaseerd, inclusief de daarbij behorende verklaring van toepasselijkheid. Ook andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen, waarmee de gestelde eisen zijn geïmplementeerd op het gebied van informatiebeveiliging, zijn aanvaardbaar, mits dit blijkt uit een door een onafhankelijke instantie opgestelde verklaring. Voor de certificering geldt dat deze gedurende de hele periode van de Overeenkomst in stand moet blijven.

Inschrijvers zonder ISO 27001 (of vergelijkbaar) zullen tijdens de verificatie gevraagd worden om op basis van de lijst van controlemaatregelen uit de ISO 27002 dan wel de Baseline Informatiebeveiliging SURF (BIS) aan te geven hoe deze geïmplementeerd zijn binnen de organisatie. Als onderdelen niet van toepassing zijn dient dit beargumenteerd te worden. Ook dienen onderbouwende documenten aangeleverd te worden (denk aan kopie informatieveiligheidsbeleid, kwetsbaarheden scan, resultaten penetration testing, etc).

Inschrijvers kunnen via de checklist beveiligingsmaatregelen (zie bijlage E) hun huidige status bepalen. Het invullen en toevoegen van deze checklist bij inschrijving is niet verplicht. Na de voorgenomen gunning speelt dit document een belangrijke rol. Namelijk om vast te stellen dat de informatiebeveiliging in orde is.

3.4 Gunningscriterium

In deze paragraaf worden de criteria beschreven op basis waarvan de economische meest voordelige inschrijving wordt bepaald. Het gehanteerde gunningscriterium om dit te bepalen is de beste prijs-kwaliteitverhouding. Daartoe wordt er op een aantal kwaliteitsaspecten beoordeeld. Deze aspecten zijn in de hiernavolgende paragrafen uitgeschreven in de subgunningscriteria (aangeduid met G1, G2, G3, G4 en G5).

In uw offerte adresseert de onderwerpen van de subgunningscriteria middels beantwoording van de vragen. De wijze waarop de beantwoording beoordeelt en gewogen wordt staat beschreven in paragraaf 3.5.

Gebruik tot 2 pagina's per antwoord

Inschrijvers wordt geadviseerd om in een compacte en beknopte verwoording antwoord te geven op de vragen. Tenzij anders aangegeven dient iedere beantwoording van een subgunningscriterium (aangeduid met G1, G2 etc) maximaal twee (2) leesbare pagina (A4) te benutten. Een leesbare pagina heeft niet meer dan 400 woorden.

Wanneer een beantwoording niet voldoet aan het aangegeven maximumwoorden leidt dit niet direct tot uitsluiting maar kan dit een lagere beoordeling tot gevolg hebben. Het is onze ervaring dat een beperking in de beantwoording bijdraagt aan duidelijkere op de vraag toegespitste antwoorden. Bijvoorbeeld doordat marketing volzinnen dan achterwege blijven. Bovendien meer pagina's vullen vergt meer tijd voor zowel inschrijvers als beoordelaars.

3.4.1 G1 – Aanpak technisch beheer

SURF heeft nadrukkelijk behoefte aan een partner die het technisch beheer uitvoert, een partij die monitort, signaleert en (pro)actief is en SURF in raad en daad bijstaat.

Transparantie, passie en de wil om zaken op te lossen en te verbeteren zijn essentieel.

SURF is gewend zo zelfstandig als mogelijk met Magento te werken zodat de afhankelijkheid van de partner zo klein mogelijk is. Zaken als bijvoorbeeld het aanmaken van gebruikers, toestaan van toegang vanaf bepaalde IP-nummers, monitoring van de uitlevering en statussen van bestellingen, het inrichten en beheer van product feeds zijn typisch zaken welke SURF zelf uitvoert.

G1 Op welke wijze gaat u invulling geven aan het technisch beheer in en met uw organisatie?

Het gaat om inbedding in uw organisatie en huidige processen. Geef in uw antwoord ten minste aan:

- De inbedding in uw organisatie en huidige processen. Welke functies en (hoeveel) personen zijn er betrokken? Hoe wordt continuïteit geborgd?
- Welke activiteiten voert u uit? Welke niet? Wat kan SURF zelf uitvoeren (self-service)?
- Concretiseer aan de hand van twee voorbeelden op welke wijze een probleem gesignaleerd en vervolgens aangepakt wordt:
 - o Een incident doordeweeks door de voor SURFspot actieve Payment Service Provider die meldt dat er geen betalingen meer binnenkomen.
 - o Een incident zaterdagavond om 23.15 waarbij het systeem signaleert dat het plaatsen van een product in de winkelwagen een foutmelding genereert die opslagen wordt in het log.

3.4.2 G2 – Aanpak transitie

De hosting is momenteel bij Hypernode en onderdeel van het contract met de huidige (latende) partij die het beheer en (door)ontwikkelen van de SURF de webshops uitvoert. SURF wenst een zo vlot en risicoloos mogelijke overdracht van beheer zonder downtime, inclusief hosting, naar de nieuwe partner. De nieuwe beheerpartij wordt technisch contactpersoon en onderhoudt het operationele contact.

Bij voorkeur valt hosting (het contract) ook onder de verantwoordelijkheid van de nieuwe beheerpartij.

G2 Op welke wijze gaat u de transitie van beheer (inclusief de hosting) invulling geven?

Het gaat om het zo naadloos, volt en gewoon goed in beheer (over)nemen van de huidige situatie.

- Maak concreet op welke wijze u de transitie van de huidige situatie gaat doen? Wat heeft u daarvoor van SURF of huidige beheerpartij nodig? Zijn er bijzondere risico's of aandachtspunten? Wat is de verwachte doorlooptijd? Kunt u de transitie zonder downtime realiseren?

3.4.3 G3 – Aanpak doorontwikkeling

Het gaat om het doorvoeren van 'kleine wensen' (< 8 uur of minder ontwikkeltijd) maar ook om het ontwikkelen/doorontwikkelen van grotere aanpassingen.

G3 Op welke wijze wilt u invulling geven aan doorontwikkeling?

- Maak concreet op welke wijze u de doorontwikkeling in uw organisatie en huidige processen invulling geeft.
- Concretiseer aan de hand van drie voorbeelden:
 - o Een toevoeging van een nieuw te tonen veld bij een product op SURFspot.
 - o Het invoeren van software abonnementen waarbij periodiek de betaling bij klanten wordt afgeschreven.
 - o Het in het bestelproces aanbieden van de mogelijkheid om als klant aan te geven waar een besteld hardware product bezorgd dient te worden.

3.4.4 G4 – Optimalisatie en duurzaamheid

SURF streeft naar een doelgerichte, efficiënte en duurzame inrichting van middelen en processen met een minimum aan bureaucratie maar een maximum aan inzicht en grip. We maken graag gebruik van nieuwe technieken om werkzaamheden te vereenvoudigen of te verminderen. Als middelgrote organisatie rapporteren we het liefst zo eenvoudig en inhoudelijke relevante mogelijke over de zaken die ertoe doen. Ook hechten we grote waarde aan duurzaamheid. In deze opdracht onder meer betreffende het beperken van energiegebruik.

SG4 Welke meerwaarde aan efficiëntieverbeteringen stelt u voor en op welke wijze komen deze tot stand?

Geef in uw antwoord bijvoorbeeld aan:

- Hoe het hostinggebruik zo efficiënt mogelijk ingericht en gehouden kan worden?
- Hoe we inzicht kunnen krijgen in het energiegebruik en daarop kunnen sturen?
- Hoe verstoringen of andere problemen gesignaleerd worden en wie/wanneer dat ziet?
- Hoe processen of werkzaamheden van testen, updates etc. geoptimaliseerd kunnen worden?

3.4.5 G5 – Financieel

Gewaardeerd wordt een open calculatie.

Specificeer uw kosten en berekening in:

- Beheer Magento Webshops SURF
 - eenmalige kosten tbv transitie/overname
 - vaste periodieke kosten (per maand)
 - variabele kosten, kosten per uur.

Specificeer uw tarieven en berekening in:

- Doorontwikkeling Magento Webshops SURF
 - eenmalige kosten (indien van toepassing)
 - vaste kosten (per project)
 - variabele kosten, kosten per uur.

Indien nodig voor uw bepaling van tarieven: Op verzoek en onder voorwaarden (NDA) is het mogelijk om inzage te krijgen in de huidige codebase.

Specificeer uw prijs en voorstel van prijsmodel.

Geef aan wat de eenmalige (opstart) en periodieke kosten (te factureren in maand) zijn.

Indien hosting geen onderdeel is van de door u aan SURF te verrekenen kosten geef dit duidelijk aan. In dat geval zal SURF EURO 40.000 als jaarlijkse kosten voor hosting hanteren in de vergelijking van de kosten.

Geef een toelichting op het prijsmodel. Op welke wijze is de prijs berekend en opgebouwd? Bijvoorbeeld een vaste prijs per jaar, of een prijs per onderdeel/onderdelen, of een combinatie. Geef aan wat uw voorstel van prijsmodel is en wat daarvan het voordeel is voor opdrachtgever en opdrachtnemer.

SURF heeft een voorkeur voor een vaste prijs per periode en staat open voor een realistische werkwijze van prijsaanpassingen van opvolgende perioden (jaarlijks).

Beoordeeld wordt de aangeboden prijs Beheer Magento en het prijsmodel.

De prijs Beheer Magento Webshops SURF uitgedrukt in per jaar wordt vergeleken met de referentieprij die gebaseerd is op de huidige kosten en het werkpakket. De referentieprij (rp) is: **140KEuro** per jaar.

Prijs ⁴ per jaar	Punten
20% of meer onder referentieprij	20 punten
Tussenliggende prijzen (p) via lineaire interpolatie.	$(1-(p-80\%*rp)/40\%*rp) * 20$ punten
Voorbeelden:	
Exact de referentieprij	10 punten
10% boven referentieprij	5 punten
20% of meer boven referentieprij	0 punten

⁴ Eenmalige kosten (bijvoorbeeld voor de transitie) worden meegerekend als ware deze uitgesmeerd over 3 jaar, dus tellen 1/3.

Prijs: inclusief backups, updates, hosting, as-is instandhouding, transitiekosten.
Exclusief: doorontwikkeling, deze op uurtarief of strippenkaart.

De opgegeven prijs dient marktconform te zijn. Abnormaal lage Inschrijvingen, Inschrijvingen die manipulatief, irreëel of anderszins onaanvaardbaar of onregelmatig zijn, worden uitgesloten van verdere deelname.

3.5 Beoordeling van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst toetst de Inschrijving aan de gestelde subgunningscriteria. Hiertoe worden de Inschrijvingen voorgelegd aan een ter zake kundig beoordelingsteam bestaande uit verschillende disciplines, waaronder productmanager, contractmanager en inkoopadviseur.

De beschreven subgunningscriteria worden als volgt gewogen:

Nr.	Subgunningscriterium	Weging
G1	Aanpak Beheer	30%
G2	Aanpak Transitie	10%
G3	Aanpak Doorontwikkeling	20%
G4	Optimalisatie en meerwaarde	10%
G5	Financieel Prijs Beheer	20%
	Prijsmodel	10%
Totaal		100%

Kwalitatieve subgunningscriteria

Eerst beoordelen de leden van het beoordelingsteam individueel de beantwoording van de kwalitatieve subgunningscriteria. Daarna komt het beoordelingsteam in gezamenlijk overleg tot één (1) definitieve puntentoekenning per criterium per Inschrijving. Per gesteld criterium kan een vastgesteld maximumaantal punten worden behaald.

Beoordelings- en waarderingsaspecten

De antwoorden van Inschrijvers op de gestelde wensvragen wordt door SURF beoordeeld en gewaardeerd. De waardering is gebaseerd op de beoordeling op het samenstel van de volgende aspecten:

Volledigheid: Alle in de vraag benoemde elementen worden in het antwoord geadresseerd. Het antwoord is compleet, er zijn geen delen van de vraag onbeantwoord gebleven.

Relevantie: U geeft een gericht antwoord op de gestelde vraag. Het antwoord bevat zo min mogelijk informatie die er – voor de gestelde vraag - eigenlijk niet toe doet. Het antwoord is voor SURF van toegevoegde waarde.

Concreetheid: Het antwoord is eenduidig, niet voor meerdere uitleg vatbaar en niet afhankelijk van aannames of interpretaties van de lezer: de lezer behoeft geen betekenis 'in te lezen' om zeker te weten wat hij/zij uit het antwoord mag begrijpen. Alle elementen van het antwoord sluiten logisch op elkaar aan. Er zijn geen 'open gaten' in redeneringen of in de presentatie van cijfers. Het antwoord beschrijft de huidige staat van dienstverlening.

Effectiviteit: Het antwoord maakt door onderbouwing inzichtelijk en begrijpelijk dat gepresenteerde resultaten van de bestaande dienstverlening daadwerkelijk het gevolg zijn van de door Inschrijver in zijn antwoord benoemde bestaande activiteiten, voorzieningen en/of maatregelen en deze resultaten kenbaar bijdragen aan de doelstelling van de wens.

Toetsbaarheid: Het antwoord is in werking en resultaat/effect voor SURF toetsbaar en overtuigt, dan wel heeft zich op overtuigende wijze in het verleden bewezen in relatie met gestelde waarborgen en garanties.

Beoordelingskader kwaliteit	Percentage van de maximaal te behalen punten
Uitstekend De beoordelings- en waarderingsaspecten zijn uitstekend uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit uitstekend aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling.	100%
Goed De beoordelings- en waarderingsaspecten zijn in onderlinge samenhang goed uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling.	80%
Voldoende De beoordelings- en waarderingsaspecten zijn in onderlinge samenhang voldoende uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit voldoende aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling.	60%
Onvoldoende De beoordelings- en waarderingsaspecten zijn in onderlinge samenhang matig uitgewerkt. De uitwerking van de aspecten sluit matig aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en de vraagstelling.	40%
Slecht De inschrijver heeft de beoordelings- en waarderingsaspecten nauwelijks uitgewerkt, of het antwoord houdt nauwelijks verband met de vraagstelling.	20%
Geen antwoord De inschrijver heeft de beoordelings- en waarderingsaspecten nauwelijks uitgewerkt, of het antwoord houdt nauwelijks verband met de vraagstelling.	0%

Vaststellen van de economisch meest voordelige inschrijving

De som van alle punten van alle subgunningscriteria bepaalt het totale puntenaantal. De Inschrijving die het hoogste puntenaantal heeft behaald wordt aangemerkt als de economisch meest voordelige inschrijving en komt voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

Indien het totale puntenaantal voor twee (2) of meer Inschrijvingen gelijk is en dit van invloed is op het bepalen van de Inschrijver met het hoogste totale puntenaantal dan wordt de inschrijving die het hoogst scoort op subgunningscriterium G1 als economisch meest voordelige inschrijving

benoemd. Indien ook dit leidt tot gelijk eindigende inschrijvingen dan dient subgunningscriterium G2 als doorslaggevend criterium. Als ook dit niet werkt G3, dan G4 en als laatste G5.

4 Rechtsbescherming en overige bepalingen

Op deze Aanbestedingsprocedure en de daaruit voortvloeiende verplichtingen is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit deze Aanbestedingsprocedure dan wel de daaruit voortvloeiende verplichting(en) zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de Rechtbank Den Haag.

4.1 Rechtsmiddelen

Indien een belanghebbende meent dat er grond is om een rechtsmiddel in te stellen tegen enig aspect van deze Aanbestedingsprocedure, dan staan hem hiertoe een aantal middelen ter beschikking:

1. Klachtenprocedure

De Aanbestedende dienst hanteert een eigen klachtenregeling met betrekking tot de behandeling van aanbestedingsklachten. Als een Inschrijver van mening is dat de Aanbestedende dienst met deze Aanbesteding in strijd handelt met de geldende regels, dan kunt u onder toepassing van de SURF regeling behandeling aanbestedingsklachten (<https://www.surf.nl/over-surf/aanbestedingstrajecten-surf>) een klacht indienen via klachtencommissie.aanbestedingen@surf.nl. Het indienen van een klacht schort de Aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

2. Klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts

Een belanghebbende met betrekking tot deze Aanbesteding kan een klacht indienen bij de commissie van aanbestedingsexperts, zoals dit is beschreven in het Aanbestedingsbesluit behorende bij de Aanbestedingswet 2012. Het indienen van een klacht schort de Aanbestedingsprocedure niet automatisch op.

Een klacht dient betrekking te hebben op bepaald handelen of nalaten van de Aanbestedende dienst, dat in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor deze Aanbesteding gelden en kan niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Aanbestedende dienst. Voor nadere informatie over deze procedure verwijst de Aanbestedende dienst u door naar de website <http://www.commissievanaanbestedingsexperts.nl>. Let op: het anoniem indienen van een klacht is niet toegestaan. Eveneens neemt de Commissie een klacht niet in behandeling wanneer de klager de klacht niet eerst schriftelijk aan de Aanbestedende dienst kenbaar heeft gemaakt en daarbij voldoende duidelijk heeft gemaakt dat het een klacht betreft en de klager de Aanbestedende dienst niet eerst in de gelegenheid heeft gesteld binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren.

3. Procedure bij de voorzieningenrechter

De Aanbestedende dienst zal gedurende de standstill-termijn geen uitvoering geven aan de Gunningsbeslissing en niet tot ondertekening van de Raamovereenkomst overgaan, teneinde iedere Inschrijver gedurende die termijn gelegenheid te bieden tijdig en correct een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing. Dit gebeurt door het laten betekenen van de dagvaarding op het adres van de Aanbestedende dienst. De standstill-termijn is een vervaltermijn, waarna het recht om een kort geding tegen de Gunningsbeslissing aanhangig te maken vervalt.

Dit betekent dat na deze termijn het recht vervalt om een kort geding tegen de Gunningsbeslissing aanhangig te maken.

4.2 Overige bepalingen

1. Onvoorwaardelijke instemming

Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver onvoorwaardelijk in met de bepalingen van de Aanbestedingsdocumenten, inclusief bijlagen en eventuele aanvullende informatie.

2. Mededinging

De Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken, zoals bedoeld in artikel 6 van de Mededingingswet. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.

3. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 6 maanden na de uiterste datum van indiening van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving onherroepelijk. Indien er ten aanzien van de voorgenomen gunning een civielrechtelijk kort geding aanhangig is, zal deze gestanddoeningstermijn automatisch worden verlengd tot en met 90 kalenderdagen na de dag waarop het vonnis in kort geding in eerste instantie is gewezen. De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor de Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

4. Vertrouwelijkheid

Alle informatie waarvan door de Inschrijver of door de Aanbestedende dienst wordt aangegeven dat deze als vertrouwelijke informatie behandeld dient te worden of waarvan de Inschrijver of de Aanbestedende dienst dit redelijkerwijs had kunnen vermoeden, dient behandeld te worden als vertrouwelijke informatie. Deze informatie mag op geen enkele wijze bekend gemaakt worden of gebruikt worden voor een ander doel dan dat deze is verstrekt, tenzij beide partijen nadrukkelijk instemmen met de bekendmaking of indien enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking dwingt.

5. Zelfstandig of in samenwerking

U kunt éénmaal een inschrijving indienen. Dit kan zelfstandig óf in samenwerking met andere marktpartijen. Samenwerking met andere marktpartijen kan op twee manieren:

- Als Combinatie (alle combinanten zijn hoofdelijk aansprakelijk en zullen na gunning een BV naar Nederlands recht oprichten waarmee de overeenkomst(en) gesloten wordt);
- Als Hoofdaannemer/Onderaannemer, waarbij de Hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Daarbij kan de Hoofdaannemer beschikken over de noodzakelijke middelen van de Onderaannemer waar een beroep op wordt gedaan. Een marktpartij kan voor een ongelimiteerd aantal Hoofdaannemers optreden als Onderaannemer.

4.3 Voorbehouden

- 1) Tijdens de beoordeling wordt door de Aanbestedende dienst geen enkele informatie verstrekt met betrekking tot de stand van zaken hiervan.
- 2) De Aanbestedende dienst is niet verplicht om interne documenten die betrekking hebben op de Aanbesteding of de beoordeling daarvan bekend te maken aan (één van) de Inschrijvers of Geïnteresseerden.
- 3) De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde en zonder aan enige vorm van schadevergoeding gehouden te zijn het recht voor de tijdsplanning te wijzigen voor zover de wettelijke termijnen dit niet in de weg staan.
- 4) De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van definitieve gunning en/of opdrachtverstrekking de Aanbestedingsprocedure stop te zetten en/of in te trekken. Indien reeds een Gunningsbeslissing is genomen zal deze worden herzien dan wel ingetrokken. Inschrijven vindt in beginsel plaats voor eigen rekening en risico van de Inschrijver. Wanneer de Aanbestedende dienst de aanbesteding intrekt, weegt zij af of een kostenvergoeding aan de orde is. Door het indienen van de Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met het voorbehoud en het daaromtrent gestelde.

Bijlage A Instructies indienen Inschrijving

Om deelname aan deze Europese aanbesteding zo eenvoudig mogelijk is onderstaande checklist en (invul) documenten beschikbaar gesteld.

Format	Wat	Omschrijving	Check
Vrij	Aanbiedingsbrief	Een aanbiedingsbrief zoals gebruikelijk bij offertes. Een korte introductie van uw organisatie, en een korte inleiding op uw voorstel. Geef gestandsdoeningstermijn aan, aanbiedende entiteit (kvk) en rechtsgeldig ondertekening.	☐
Bijlage B	Ingevulde en ondertekende (interactieve) pdf Uniform Aanbestedingsdocument	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is een eigen verklaring over de financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid van ondernemingen voor een aanbestedingsprocedure. Het volledige bewijsmateriaal zoals certificering, bewijs belastingen e.d. is (nog) niet nodig, maar wel wanneer daar om verzocht. Wat in de regel enkel aan de te gunnen partij gevraagd wordt. Let op! u verklaart impliciet via deel IV: Dat u minimaal twee medewerkers in dienstverband heeft met aantoonbare technische bekwaamheid als Magento ontwikkelaar met minimaal 6 maanden ervaring. Zie KC3. Dat u de kwaliteitsborging informatiebeveiliging van uw dienstverlening kunt aantonen en waarborgen. Zie paragraaf 3.3.2.	☐
Bijlage C1	Referenties	Minimaal 2 referenties waarmee de kerncompetenties KC1 en KC2 aangegeven wordt: KC1: aantoonbare ervaring met het technisch beheer en door-ontwikkeling van e-commerce websites Magento2. KC2: aantoonbare ervaring met het gebruik van (federatieve) single-sign-on authenticatie in het ontsluiten van webservices en/of websites voor een organisatie overstijgende gesloten doelgroep.	☐
Bijlage C2	Programma van eisen	Akkoord met de door SURF voorgelegde beheerovereenkomst en ook met de verwerkersovereenkomst. Let op! Behalve enige detaillering (invulling) is er na de vragenronde geen aanpassing aan de artikelen mogelijk.	☐
Bijlage C3	Beantwoording Wensen	Dit is de eigenlijke kern van uw offerte en waar uw beschrijving van voorgestelde dienstverlening zich	☐

Format	Wat	Omschrijving	Check
		onderscheidt. De beantwoording van subgunningscriteria (aka wensen) wordt beoordeeld en punten toegekend. Geef duidelijke en concrete antwoorden.	
Bijlage E	Checklist Beveiligingsmaatregelen	Dit document is een hulpmiddel. Invullen en indienen mag, maar is niet verplicht. Na de voorgenomen gunning speelt dit document een belangrijke rol. Namelijk om vast te stellen dat de informatiebeveiliging in orde is.	☐

Bijlage B Uniform Aanbestedingsdocument (pdf formulier)

Separaat toegevoegd document:

“Uniform_Europees_Aanbestedingsdocument_17juli2020 - tbv Magento Webshops SURF.pdf”

Bijlage C Invuldocument voor Inschrijvers

Bijlage is een separaat document (word) en bedoelt als hulpmiddel bij de inschrijving.

Bijlage C1 - Referentieformulier

Referentie:	<geef de referentie een titel>	
Geef aan welke kerncompetentie(s) wordt aangetoond, zie paragraaf 3.3.1		
☐ KC1: ervaring met het technisch beheer en doorontwikkeling van e-commerce websites (...)		
☐ KC2: ervaring met het gebruik van (federatieve) single-sign-on authenticatie (...)		
☐ KC3: ervaring met maatwerkoplossingen binnen Magento2 (...)		
Korte nadere omschrijving		
Bij de omschrijving ingaan op wat moet blijken uit de referentie zoals omschreven in paragraaf 3.3.1 Denk bijvoorbeeld aan de url van de e-commerce website. Vermeld wanneer dit uitgevoerd is. (niet langer geleden dan afgelopen drie jaren)		
Klantnaam:		
Soort organisatie(s):		
Contactpersoon te benaderen door SURF	Naam:	
	Functie:	
	Tel:	

Bijlage C2 - Programma van eisen

Inschrijver is akkoord met de door SURF voorgestelde Beheerovereenkomst (zie bijlage D1) in de vorm zoals die met de laatste Nota van Inlichtingen is vastgesteld.

Inschrijver is akkoord met de SURF Model Verwerkersovereenkomst, versie 3.0 (zie Bijlage D2), voor toepassing tussen SURF en Opdrachtnemer. Bijlage A en B daarvan worden nog verder ingevuld na gunning.

Inschrijver en alle ingeschakelde partijen bij het leveren van de aangeboden oplossing verwerken bij het leveren van de aangeboden oplossing persoonsgegevens van gebruikers en beheerders enkel in opdracht van en op basis van instructies van SURF, niet voor eigen doeleinden.

Alle opslag van persoonsgegevens van gebruikers en beheerders die worden verwerkt bij het leveren van de aangeboden oplossing, vindt plaats binnen de EER.

Inschrijver is akkoord met faciliteren en/of ondersteunen (indien van toepassing) in overleg met SURF om incidenteel (niet meer dan eens per jaar) beveiligingstesten (bijvoorbeeld een PEN-test of DPIA) uit te laten voeren op de Magento omgeving als enig ander systeem dat onderdeel is van de geboden oplossing.

Bijlage C3 - Beantwoording wensen

Bijlage D Concept overeenkomsten

Separaat toegevoegde documenten:

Bijlage D1 – Concept Beheerovereenkomst

Bijlage D1 – Concept Bijlagen Prestatie – SLA – DAP – DFA

Bijlage D2 – SURF model Verwerkersovereenkomst

Bijlage E Checklist Beveiligingsmaatregelen

Separaat toegevoegd document:

“Bijlage E Checklist Beveiligingsmaatregelen - beheer Magento Webshops SURF - niet-ingevuld”

Bijlage F Technische details Magento SURF webshops

Huidige situatie

SURFspot en Schoolspot maken gebruik van het e-commerce platform Magento, voor deze applicatie zijn specifieke systeemvereisten gedefinieerd:

Magento 2 Web service requirements

Apache 2.2 or 2.4, Nginx 1.8.

Magento 2 Database requirements

MySQL 5.6, MariaDB, en Percona.

Magento 2.4 PHP version requirements

5.6.x, 5.5.x, where x is 22 or greater, 7.0.2 up to 7.1.0, except for 7.0.5

Magento PHP extensions requirements

curl; gd, ImageMagick > 6.3.7; intl; mbstring; mcrypt; mhash; openssl; PDO/MySQL; SimpleXML; soap; xml; xsl; zip; json (PHP 7 only); iconv (PHP 7 on).

Hosting

Onderdeel van de huidige hosting pakket van Hypernode zijn de volgende zaken:

- Magento geoptimaliseerde NGINX en PHP
- Intuïtief control panel
- 24/7 server monitoring & autorecovery
- Email-, chat- & telefoonsupport
- MageReport Premium
- Gratis SLA Basic
- Ingebouwde Elasticsearch support
- PWA compatible
- Dedicated IP
- Uitgebreide backup service
- Magento development tools
- PHP 5.6 - PHP 8.0
- Uitgebreide veiligheidsmaatregelen
- PHPFPM
- Automatische Let's Encrypt configuratie
- Analyse tools Blackfire & New Relic
- Rabbit MQ
- Sphinx Search
- Varnish Cache
- Near zero downtime scaling

Inzage in de huidige code

Op verzoek en onder voorwaarden (NDA) is het mogelijk om inzage te krijgen in de huidige codebase. Neem hiertoe contact op via de contactpersonen van deze aanbesteding.