

Uitnodiging tot inschrijving

Europese aanbesteding

ICT Beheer

Openbare procedure

Het Nieuwe Instituut

Auteur : Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum : 14 februari 2023

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	4
INLEIDING	6
1 EUROPESE AANBESTEDING	7
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	7
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	7
1.3 TIJDSPLANNING.....	8
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	9
2.1 COMMUNICATIE.....	9
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	9
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	10
2.4 VOORWAARDEN.....	10
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	12
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	13
3.1 ALGEMEEN	13
3.1.1 <i>Huidige beleving</i>	14
3.1.2 <i>Beschrijving ICT-Infrastructuur</i>	14
3.1.3 <i>Beschrijving applicatie- en softwarelandschap</i>	16
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING	16
3.3 AFNAMEVERPLICHTING OVEREENKOMST.....	18
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	19
4.1 BEOORDELINGSTEAM	19
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	19
5 UITSLUITINGSGRONDEN	21
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	22
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	22
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	22
7 PROGRAMMA VAN EISEN	25
8 GUNNINGCRITERIA	31
8.1 WEGINGSFACTOREN	31
8.2 PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	32

8.3	PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	33
8.4	SCOREBEREKENING PRIJS	39
8.5	SCOREBEREKENING KWALITEIT	39
8.6	BEREKENING EINDSCORE.....	40
9	OVERZICHT ANNEXEN.....	41
	CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	42

Definities

In deze Uitnodiging tot inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Tabel 1

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Het Nieuwe Instituut.
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
ICT-componenten	Hieronder wordt onder andere verstaan: • Servers; • Storage; • Netwerk inclusief bekabeling, switches, routers en firewalls; • Beveiliging; • Back-up recovery; • Gebruikershard- en software zowel front- en backend (Windows, MacOS en Linux).
ICT-infrastructuur	Het geheel van technologische componenten, systeem- en toepassingssoftware, procedures en documentatie waarvan Aanbestedende dienst gebruik maakt voor het beschikbaar stellen van een of meer informatiesystemen.
Incidenten	Verstoringen in de ICT-infrastructuur of ICT-componenten waardoor, die normaal gebruik niet mogelijk is.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze uitnodiging tot inschrijving en de nota('s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de

Begrip	Definitie
	Uitnodiging tot inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 18:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding ICT Beheer. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in Annex I Handleiding TenderNed

TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst is een ondersteunende instelling met sectorale taken. Het opereert in het werkgebied van de creatieve industrie en doet dat als Rijksarchief voor de Nederlandse Architectuur en Stedenbouw, als Museum voor Architectuur, Design en Digitale Cultuur en als Agentschap voor Architectuur, Design en Digitale Cultuur. Research & Development vormt de verbinding tussen deze rollen.

Aanbestedende dienst beoogt, aan de hand van actuele ontwikkelingen, met zijn activiteiten zowel de publieke waardering voor de cultuur-maatschappelijke betekenis van architectuur, vormgeving en digitale cultuur te verhogen, als ook de wisselwerking tussen deze disciplines te versterken.

Meer informatie vindt Inschrijver op <https://hetnieuweinstituut.nl>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Doel, looptijd en omvang

Middels deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst één (1) Inschrijver te selecteren en contracteren voor de levering/dienstverlening omtrent ICT Beheer gedurende een initiële periode van één (1) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van vijf (5) keer één (1) jaar.

Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van het perceel is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een historische waarde van € 170.000,00 per jaar exclusief btw.

Herzieningsclausule

Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van huidige situatie binnen de IT-omgeving. Een aanpassing in de IT-omgeving kan mogelijk leiden tot een verandering in de Uitnodiging tot Inschrijving. Indien deze aanpassing optreedt, zal in onderling overleg tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver bepaald worden wat de gevolgen zijn voor de tot dan toe uitgevoerde leveringen en/of diensten. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Met deze bepaling wordt nadrukkelijk beoogd een herzieningsclausule op te nemen zoals bedoeld in art. 2.163c Aanbestedingswet.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Tabel 2

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	14 februari 2023
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	27 februari 2023
Publicatie Nota van Inlichtingen	6 maart 2023
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	13 maart 2023
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	20 maart 2023
Binnenkomst Inschrijvingen	30 maart 2023 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	30 maart 2023 tot 13 april 2023
Uitnodiging interactieve fase	14 april 2023
Interactieve fase	21 april 2023 van 10:00 uur tot 14:00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	25 april 2023
Verificatie	25 april 2023 tot en met 16 mei 2023
Gunning	17 mei 2023
Start leveringen (finale datum)	1 juni 2023

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer A. Harbers van Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@TenderNed.nl

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: Annex VII Template vraag en antwoord;
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen;
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst;
- In een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen.

Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend;
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving);
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder het format, de inhoud, de lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.

Een Inschrijver die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Inschrijvers, derden en overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) Werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
6. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst

bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.

7. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
8. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
9. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering) mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
10. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
11. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
12. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.
13. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen.
14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.

15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de Nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de Nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver:

- Een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst.
- Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Wanneer Inschrijver een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de Aanbestedende dienst de Inschrijver een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de Contactpersoon bij deze aanbestedingsprocedure.
- Als de Inschrijver het niet eens is met het oordeel van de Commissie van Aanbestedingsexperts dan kan een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter.

Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Nota van Inlichtingen;
2. Klacht;
3. Commissie van Aanbestedingsexperts en/of rechtsgang.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding.
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

Aanbestedende dienst maakt voor haar informatie- en communicatietechnologie (ICT) gebruik van een outsourcingstrategie, waarbij de complete ICT-infrastructuur en het backend beheer, alsmede de dienstverlening aan haar (eind)gebruikers in de vorm van servicedeskdiensten wordt verzorgd door één strategische/faciliterende ICT samenwerkingspartner:

- Meedenken;
- Proactieve advisering;
- Langetermijn advisering.

Aanbestedende dienst heeft een Overeenkomst met deze strategische ICT samenwerkingspartner die Aanbestedende dienst in staat stelt om zonder productiviteitsverlies haar huidige kwaliteitsniveau op het gebied van ICT-diensten en producten te waarborgen. De Overeenkomst met de samenwerkingspartner expireert op 31 mei 2023.

Het beoogde eindresultaat van deze aanbesteding is een meerjarige overeenkomst met een strategische ICT samenwerkingspartner die in staat is om het huidige kwaliteitsniveau en continuïteit van de ICT-dienstverlening richting de (eind)gebruikers van de Aanbestedende dienst en informatievoorziening naar een hoger niveau te brengen. De Inschrijver dient hiertoe minimaal ervaring te hebben met:

- Eerste, tweede en derdelijns ondersteuning ten behoeve van:
 - (Eind)gebruikers;
 - ICT-componenten (hard- en software, zowel front- als backend).
- Windows, MacOS en Linux;
- Service Level Management (coördinatie);
- Beheer en in standhouden huidige en toekomstige ICT-infrastructuur* waaronder in ieder geval wordt verstaan, maar niet beperkt tot:
 - Servers;
 - Storage;
 - Netwerk;
 - Beveiliging;
 - Back-up recovery.
- Netwerkbeheer;
- Routers en firewall;
- Informatiebeveiliging.

Let op:

Bij vervanging van de ICT-infrastructuur heeft Aanbestedende dienst het recht deze Overeenkomst te ontbinden met een opzegtermijn van minimaal drie maanden. Inschrijver krijgt de mogelijkheid de dienstverlening -voor zover deze niet wordt belegd bij de leverancier van de ICT-infrastructuur- binnen deze Overeenkomst uit te voeren voor de nieuwe ICT-infrastructuur.

3.1.1 Huidige beleving

Voor wat betreft de huidige samenwerkingen zijn de volgende ervaringen gedeeld door het projectteam:

- Aangeboden oplossingen zijn vaak van tijdelijke aard, die in bepaalde gevallen ook vaker dan één (1) worden toegepast voor hetzelfde Incident;
- Aanbestedende dienst dient veelal zelf 'aan de bel te trekken';
- Service- en/of helpdesk antwoordt geregeld niet;
- Reactietijden niet conform afspraak;
- Rapportage inzake Incidenten vindt vaak slechts plaats op verzoek van Aanbestedende dienst.

3.1.2 Beschrijving ICT-Infrastructuur

De Informatie en Communicatie Technologie van Aanbestedende dienst is primair gebaseerd op een Microsoft Windows Netwerk (AD) waarbij een koppeling is gemaakt met de Office 365 Azure omgeving.

Virtuele servers

Aanbestedende dienst maakt gebruik van een eigen serverpark bestaande uit een 49-tal gevirtualiseerde Microsoft Windows Servers (een mix van versies 2012 tot en met 2019), alsmede een drietal op Linux gebaseerde servers.

Fysieke servers

Aanbestedende dienst maakt gebruik van voornamelijk Dell servers. Het VMWare cluster bestaat uit een drietal servers welke zijn voorzien van VMWare ESXi 6.7. Naast het VMWare cluster zijn er een 3-tal fysieke servers die taken zoals back-up en management uitvoeren.

Back-up

Back-up wordt uitgevoerd door middel van Veeam. De back-up wordt intern weggeschreven naar twee (2) SAN omgevingen en er wordt een replica van de data naar een cloud provider gestuurd ten behoeve van off-site back-up.

Storage

De productie storage betreft een Dell EMC VNX SAN. De twee SAN systemen welke gebruikt worden ten behoeve van back-up zijn van het merk NetApp en Dell EMC. Hiernaast is nog één Synology NAS actief welke fungeert als archief storage.

UPS

De MER en elke SER is voorzien van één of meerdere APC UPS systemen. In totaal zijn dit er zeven (7).

Netwerk

Het netwerk bestaat uit een 23-tal switches (Cisco Meraki en Cisco classic). Er zijn 3 firewalls aanwezig, verdeeld over twee locaties. De hoofd locatie is voorzien van een Fortinet Fortigate 101F cluster met een redundante internet verbinding. De tweede locatie is voorzien van een Meraki MX firewall en een enkele internet verbinding. De wifi-oplossing is op de hoofd locatie van het merk Ruckus waarbij de controller in de cloud omgeving van de huidige leverancier staat. De tweede locatie is voorzien van Meraki wifi.

Aanbestedende dienst maakt binnen haar ICT-infrastructuur gebruik van de volgende core applicaties/software:

- Microsoft Active Directory;
- Microsoft Azure AD;
- Microsoft Exchange online;
- Microsoft Office365 suite;
- Veeam;
- VMWare VSphere;
- Linux (Ubuntu).

Aanbestedende dienst maakt gebruik van de volgende maatwerk toepassingen:

- Axiell;
- Archivemata.

Aanbestedende dienst maakt gebruik van de volgende maatwerk leveranciersapplicaties:

- Papercut (Mifare);
- Ricoh Streamline.

De Front-end bestaat uit 65 werkplekken, die zijn ingericht als flexwerkplekken uitgerust met een monitor. Daarnaast maakt Aanbestedende dienst gebruik van een 100-tal Notebooks. Als besturingssysteem wordt gebruik gemaakt van een heterogene omgeving met zowel Microsoft Windows als Apple iOS systemen. Aanbestedende dienst faciliteert voor mobiele medewerkers Smartphones. Voor haar vaste telefonie maakt Aanbestedende dienst gebruik van KPN EEN OneBase.

3.1.3 Beschrijving applicatie- en softwarelandschap

Aanbestedende dienst maakt binnen haar ICT-infrastructuur gebruik van de volgende applicaties/software:

- Microsoft Active Directory;
- Microsoft SQL Server;
- Microsoft Exchange;
- Office 365 Online (Azure);
- Microsoft SharePoint Online (O365);
- Linux (Ubuntu);
- Beheertool Apple-omgeving (Intune);
- Virtualisatiesoftware (VMWare);
- WIFI-netwerk (Ruckus);
- Netwerkinfrastructuur (Cisco);
- Storage (NetApp);
- Optioneel: Archiefsystemen (Axiell).

3.2 Scope van de aanbesteding

De Inschrijver dient voor Aanbestedende dienst de onderstaande diensten te leveren:

- Eerste, tweede en derdelijns ondersteuning medewerkers en flexibele schil;
- Beheer, installatie en configuratiemanagement;
- Incidentenregistratie en afhandeling;
- Levering monitoring- en beheerapplicatie;
- Ondersteuning Collectie;
- Ondersteuning in projecten.

Eerste, tweede, derdelijns ondersteuning medewerkers en flexibele schil

De Inschrijver dient gedurende Werkdagen volledige (gebruikers)ondersteuning (eerste- en tweedelijns) te bieden in de vorm van servicedesk-ondersteuning inclusief helpdesk voor (gebruikers)vragen. Hiervoor stelt Inschrijver minimaal één (1) medewerker beschikbaar die fysiek aanwezig is op locatie van Aanbestedende dienst en zowel eerste- als tweedelijns ondersteuning kan bieden. Naast eerste- en tweedelijns-ondersteuning dient de Inschrijver derdelijns ondersteuning te bieden gedurende Werkdagen alsmede service en support bij (ernstige) Incidenten die plaatsvinden buiten Werkdagen en voor een verstoring zorgen in de informatievoorziening van Aanbestedende dienst.

Het totaal aantal medewerkers en flexibele schil dat tijdens Werkdagen gebruik kan maken van de ondersteuning ligt gemiddeld tussen de 140 en 150 (eind)gebruikers. Gemiddeld wordt de eerste-, tweede- en derdelijns

ondersteuning 897 keer per jaar ingezet voor het oplossen van een grote diversiteit aan vragen, wijzigingsverzoeken en verstoringen.

Beheer, installatie en configuratiemanagement

Inschrijver dient alle ICT-componenten van Aanbestedende dienst die onderdeel zijn van de ICT-infrastructuur (24/7) proactief te beheren. De Inschrijver dient naast het volledige beheer installatie/configuratiemanagement uit te voeren voor alle momenteel in gebruik zijnde en te nemen hard- en software.

Incidentenregistratie en afhandeling

De Inschrijver dient de (eind)gebruikers van Aanbestedende dienst op een eenduidige wijze de mogelijkheid te bieden Incidenten/vragen aan te melden bij de helpdeskondersteuning gedurende Werkdagen. Alsmede de mogelijkheid om Incidenten/vragen per e-mail of in persoon aan te bieden aan de fysiek aanwezige helpdeskmedewerker van de Inschrijver.

Ondersteuning Collectie

Aanbestedende dienst beheert en behoudt het Rijksarchief voor de Nederlandse Architectuur en Stedenbouw. Voor de applicatie specifieke toepassingen ten behoeve van het registratie- en beheerproces van onze digitale architectuurcollectie maakt Aanbestedende dienst gebruik van gespecialiseerde partijen op het gebied van collectie- en archiefsystemen. Met deze partijen zijn separate ondersteuningscontracten afgesloten.

De Inschrijver dient op te treden als intermediair tussen de medewerkers van de afdeling Collectie in het geval er applicatie specifieke vragen zijn waarbij onduidelijkheid bestaat of de vraag c.q. het Incident betrekking heeft op de applicatie of op de onderliggende systemen, zoals databases en/of het besturingssysteem, door functionarissen beschikbaar te stellen gebaseerd op de specialistische kennis beschreven in paragraaf 3.1.

Ondersteuning in projecten

Aanbestedende dienst fungeert als een projectorganisatie waarbij er jaarlijks tientallen projecten worden uitgevoerd. Ook de ontwikkeling en uitvoering van kort- en langlopende tentoonstellingen, lezingen en seminars worden binnen Aanbestedende dienst als project beschouwd. De Inschrijver dient, naast het volledig verzorgen van de gebruikersondersteuning en het beheer van de ICT-componenten binnen de basis-ICT (Kantoorautomatisering), zorg te dragen voor de ICT-ondersteuning van de medewerkers van de Aanbestedende dienst in projecten door functionarissen beschikbaar te stellen gebaseerd op de specialistische kennis beschreven in paragraaf 3.1.

In de praktijk betekent dit het meedenken over mogelijke ICT-vraagstukken binnen bestaande en nieuwe projecten. Hieronder vallen alle aan ICT gerelateerde werkzaamheden waaronder - doch niet uitsluitend - installatie en configuratie van tijdelijk inzetbare ICT-componenten zoals Pc's, Mac's ten behoeve van bijvoorbeeld

tentoonstellingen, alsmede het ondersteunen van projectleiders en projectmedewerkers bij project specifieke vragen.

3.3 Afnameverplichting Overeenkomst

De Overeenkomst heeft tot gevolg dat er voor Aanbestedende dienst geen afnameverplichting geldt. Dit houdt in:

- Dat Aanbestedende dienst niet is gebonden aan afname van minimale hoeveelheden producten/diensten.

Een en ander zonder enig recht op schadevergoeding.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Annex II Overige formulieren correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de gevraagde informatie en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex IX Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- Annex XI Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving.

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van Annex III Prijzenblad of deze helemaal of gedeeltelijk niet is ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase (indien van toepassing)

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c).

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de benodigde informatie, op te slaan en als zodanig toe te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevulde Annex VI Referentieblad;
- Een ingevulde en ondertekende Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad en een volledig en correct ingevulde Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe bij de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Annex VI Referentieblad en Annex VIII Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

a. Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,00. Deze minimale dekking is per gebeurtenis en de uitbetaling is gelimiteerd tot maximaal tweemaal per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad- maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

- Levering ICT Beheer;
- Levering ICT Beheer binnen een heterogene omgeving (Windows, MacOS en Linux);
- Levering aan een overheidsinstelling;
- Minimale opdrachtwaarde van € 300.000,00 (gebaseerd op een looptijd van vier (4) jaar).

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.

c. Milieubeheer

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een opgave van de maatregelen inzake milieubeheer die de Inschrijver kan toepassen in het kader van de uitvoering van de overheidsopdracht.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (14001:2015) of gelijkwaardig.

d. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een beschrijving van maximaal 2.000 woorden of een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2015) of gelijkwaardig.

7 Programma van Eisen

Tabel 3

Nr.	Eis
Inschrijvingseisen	
P.E. 1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
P.E. 2.	De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
P.E. 3.	De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
P.E. 4.	Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
P.E. 5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.
P.E. 6.	De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CPI-index: Alle huishoudens 2015=100. Prijsindexnavigatie: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/navigatieScherm/thema?themaNr=3480 .
P.E. 7.	Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet met betrekking tot P.E.6.
Juridische eisen	
P.E. 8.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 9.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.

Nr.	Eis
P.E. 10.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 11.	Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot: 1. (Gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of; 2. Een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten. Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.
P.E. 12.	Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Annex X (Concept) verwerkersovereenkomst.
P.E. 13.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 14.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	
P.E. 15.	Inschrijver dient de gevraagde leveringen/dienstverlening als beschreven in hoofdstuk 3 te kunnen leveren aan Aanbestedende dienst.
P.E. 16.	Inschrijver heeft ervaring met de genoemde ICT-infrastructuur onderdelen in paragraaf 3.1.2. en het applicatie- en softwarelandschap in paragraaf 3.1.3. van deze Uitnodiging tot Inschrijving.

Nr.	Eis
P.E. 17.	Alle door Inschrijver bij Aanbestedende dienst ingezet personeel dient de Nederlandse taal machtig te zijn in zowel schrift als spraak. Medewerkers op de helpdesk dienen de Engelse taal (B2-niveau) machtig te zijn in zowel schrift als spraak.
P.E. 18.	Aanbestedende dienst wenst -indien mogelijk- noodzakelijke hard- en software af te kunnen nemen bij Inschrijver.
P.E. 19.	Aanbestedende dienst kan personeel dat wordt ingezet door Inschrijver bij de uitvoering van de Overeenkomst weigeren. Aanbestedende dienst en Inschrijver zullen vervolgens in overleg treden voor de vervanging van het betreffende personeel.
Eerste, tweede en derdelijns ondersteuning medewerkers en flexibele schil	
P.E. 20.	Inschrijver stelt als onderdeel van de servicedesk een eerste- en tweedelijns helpdesk beschikbaar gedurende Werkdagen voor ondersteuning van eindgebruikers bij Incidenten. Deze helpdesk is bereikbaar op via -mail of een ticketsysteem.
P.E. 21.	Onderdeel van de helpdesk is een helpdeskmedewerker die fysiek aanwezig is gedurende: • 44 weken per jaar voor 24 uur per week; • 8 weken per jaar voor 8 uur per week.
P.E. 22.	De helpdeskmedewerker(s) en overig in te zetten personeel dienen over voldoende kwalificaties en ervaring te beschikken om eerste- en tweedelijns (gebruikers)vragen snel en adequaat op te lossen.
P.E. 23.	De helpdeskmedewerker die fysiek aanwezig is dient (pro)actief gebruikers te ondersteunen en duidelijk zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor alle (eind)gebruikers.
P.E. 24.	Op alle (gebruikers)vragen worden binnen acht (8) Werkuur gereageerd met een antwoord.
P.E. 25.	Voor specialistische derdelijns ondersteuning biedt Inschrijver voor alle Incidenten die niet kunnen worden opgelost door de eerste- en tweedelijns.
Eisen ten aanzien van beheer, installatie en configuratiemanagement	
P.E. 26.	De Inschrijver dient alle ICT-componenten (24/7) te beheren en monitoren middels ICT-managementsoftware.
P.E. 27.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer, installatie, configuratiemanagement ten aanzien van de heterogene ICT-omgeving, virtuele serveromgeving, WIFI-netwerk, archiefsystemen, databases, netwerkinfrastructuur, storage-omgeving en camerasysteem.
P.E. 28.	Inschrijver levert ten aanzien van de gevraagde dienstverlening in P.E. 20 ook de eventueel benodigde ondersteuning.
P.E. 29.	Inschrijver dient bestaande systemen van tijd tot tijd te voorzien van nieuwe configuraties, aanpassingen, updates en/of additionele software-installaties.
Eisen ten aanzien van Incidentenregistratie- en afhandeling	

Nr.	Eis																				
P.E. 30.	De Inschrijver dient de gebruikers van Aanbestedende dienst op een eenduidige wijze de mogelijkheid te bieden Incidenten/vragen aan te melden in de vorm van een telefonische helpdeskondersteuning gedurende Werkdagen, alsmede de mogelijkheid om Incidenten/vragen per e-mail of in persoon aan te bieden aan de in pandige helpdeskmedewerker van de Inschrijver.																				
P.E. 31.	De Inschrijver dient te beschikken over een Incidenten registratiesysteem waarbij monitoring (bewaking) van openstaande Incidenten onder de verantwoording valt van een helpdesk-coördinator c.q. een service level manager van de Inschrijver.																				
P.E. 32.	De helpdesk-coördinator c.q. service level manager dient periodiek rapportages te kunnen verzorgen voor Aanbestedende dienst omtrent het gebruik van de ondersteuning en afhandeling van Incidenten. Tevens dient de helpdesk-coördinator proactief mee te denken om mogelijke structurele Incidenten te signaleren en in overleg met de informatiemanager van Aanbestedende dienst oplossingen te bespreken.																				
Eisen ten aanzien van ondersteuning Collectie en projectmatige ondersteuning																					
P.E. 33.	Inschrijver levert de ondersteuning op afroep.																				
Eisen ten aanzien van service levels																					
P.E. 34.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid van de ICT-Infrastructuur van 99,80 % gedurende Werkdagen.																				
P.E. 35.	In geval van in van een Incident gelden de volgende reactie- en oplostijden: <table><thead><tr><th>Type call</th><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd*</th><th>Oplostijd</th></tr></thead><tbody><tr><td>Incident</td><td>Hoog</td><td>1 werkuur</td><td>2 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Normaal</td><td>4 werkuur</td><td>8 werkuur</td></tr><tr><td>Incident</td><td>Laag</td><td>8 werkuur</td><td>12 werkuur</td></tr><tr><td>Wijzigingen/kleine opdrachten</td><td></td><td>8 werkuur</td><td>Best effort</td></tr></tbody></table> Voor Incidenten geldt dat 95% binnen de doeltijden moet worden afgehandeld. Voor iedere maand waarin dit percentage beneden de 95% ligt, betaalt Inschrijver een maandelijkse boete van € 50,00 voor iedere 0,1 procent afwijking met een maximum van € 2.500,00 per maand. *Reactietijden gaan uit van een human response. Een automatische ontvangstbevestiging wordt niet gezien als human response.	Type call	Prioriteit	Reactietijd*	Oplostijd	Incident	Hoog	1 werkuur	2 werkuur	Incident	Normaal	4 werkuur	8 werkuur	Incident	Laag	8 werkuur	12 werkuur	Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort
Type call	Prioriteit	Reactietijd*	Oplostijd																		
Incident	Hoog	1 werkuur	2 werkuur																		
Incident	Normaal	4 werkuur	8 werkuur																		
Incident	Laag	8 werkuur	12 werkuur																		
Wijzigingen/kleine opdrachten		8 werkuur	Best effort																		
P.E. 36.	Prioriteiten bij het oplossen van Incidenten worden per locatie op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald:																				

Nr.	Eis								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="325 297 1098 365">Omschrijving</th><th data-bbox="1114 297 1401 365">Prioriteit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="325 365 1098 443">Gebruikers ondervinden hinder van het Incident en kunnen geen gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur</td><td data-bbox="1114 365 1401 443">Hoog</td></tr> <tr> <td data-bbox="325 443 1098 521">Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het Incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur</td><td data-bbox="1114 443 1401 521">Normaal</td></tr> <tr> <td data-bbox="325 521 1098 645">Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het Incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur</td><td data-bbox="1114 521 1401 645">Laag</td></tr> </tbody> </table> In overleg met Inschrijver kan een prioriteit van een Incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.	Omschrijving	Prioriteit	Gebruikers ondervinden hinder van het Incident en kunnen geen gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur	Hoog	Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het Incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur	Normaal	Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het Incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur	Laag
Omschrijving	Prioriteit								
Gebruikers ondervinden hinder van het Incident en kunnen geen gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur	Hoog								
Meer dan vijf (5) gebruikers ondervinden hinder van het Incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur	Normaal								
Beperkt aantal gebruikers (maximaal vijf (5) gebruikers) ondervinden hinder van het Incident, maar kunnen met een work around gebruik maken van (onderdelen van de) ICT-infrastructuur	Laag								
P.E. 37.	Alle door Inschrijver uit te voeren onderhoudswerkzaamheden vinden plaats buiten Werkdagen, in onderling overleg en met goedkeuring van Aanbestedende dienst.								
Eisen ten aanzien van de financiën									
P.E. 38.	Inschrijver factureert mogelijk zowel op basis van een vaste prijs als nacalculatie en conformeert zich aan de volgende facturatie-richtlijnen: Vaste prijzen Eventueel gedurende de opdrachtuitvoering overeengekomen vaste prijzen worden in twee (2) gelijke delen (bij opdrachtverstrekking en na afronding) van de werkzaamheden van de betreffende fase en nadat Aanbestedende dienst de resultaten van de voorafgaande fase heeft beoordeeld en goedgekeurd. Nacalculatie en meerwerk Ureninzet op nacalculatie en meerwerk wordt maandelijks achteraf gefactureerd. Inschrijver stuurt hiervoor maximaal twaalf (12) facturen per jaar.								
P.E. 39.	Inzet ten aanzien van Collecties en projecten geschiedt op nacalculatie. Voor deze inzet dient Aanbestedende dienst een aanvraag in bij Inschrijver. Inschrijver stelt eerst een schriftelijk voorstel op, die Aanbestedende dienst eerst schriftelijk dient te accepteren alvorens wordt overgegaan tot uitvoering van de inzet op nacalculatie.								
P.E. 40.	Inschrijver offreert in Annex III Prijzenblad per functionaris een vast all-in uurtarief. Een all-in uurtarief is een uurtarief inclusief verschotten, reis- en verblijfkosten en alle eventuele bijkomende kosten, maar exclusief btw.								
P.E. 41.	Inschrijver verstuurt facturen in een digitaal (bestandsformaat: UBL en PDF) aan facturen@hetnieuweinstituut.nl .								

Nr.	Eis
P.E. 42.	Inschrijver specificeert de factuur als volgt: • NAW-gegevens inclusief KvK- en BTW-nummer; • IBAN-nummer; • Projectnummer (indien van toepassing); • Bij nacalculatie en/of meerwerk het opdrachtnummer; • Fase; • Subtotaal factuurbedrag exclusief btw, gespecificeerd naar: - Inzet vaste prijs; - Inzet op afroep (uren en uurtarief) • Totaalbedrag excl. btw; • Btw-bedrag.
P.E. 43.	Onder meerwerk wordt verstaan een aantoonbare verzwaring of uitbreiding van de door Inschrijver te leveren prestatie. Tot meerwerk worden niet gerekend additionele werkzaamheden die Inschrijver in alle redelijkheid had kunnen of moeten voorzien. Inschrijver toont aan dat er sprake is van meerwerk. Indien Inschrijver meent dat van meerwerk sprake is, stelt hij Aanbestedende dienst daarvan zo spoedig mogelijk in kennis. Inschrijver voert het meerwerk niet eerder uit dan nadat Aanbestedende dienst schriftelijk heeft akkoord heeft gegeven. Ter zake van het door Inschrijver te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, waaronder de tarieven, voor zover deze door de aanvullende schriftelijke opdracht, bedoeld in deze eis, niet worden gewijzigd. Inschrijver is niet gerechtigd bij het uitbrengen van een offerte nadere dan wel zwaardere voorwaarden te stellen, tenzij Aanbestedende dienst hiermee instemt.
Eisen ten aanzien van evaluatie en rapportage	
P.E. 44.	Op maandbasis overleggen de informatiemanager van Aanbestedende dienst en de accountmanager van Inschrijver over de volgende operationele onderwerpen: • Wat gaat er goed en wat gaat minder goed; • Planning en inzet; • Lopende zaken; • W.v.t.t.k.
P.E. 45.	Ieder jaar overleggen Aanbestedende dienst en Inschrijver op tactisch/strategisch niveau over de volgende onderwerpen: • Gesprek voortzetting Overeenkomst: medio juni/juli; • Jaarlijkse evaluatie dienstverlening: medio december/januari.

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Tabel 4

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			35		
	Prijswens 1	10,00		35	350,00
Kwaliteit			65		
	Kwaliteitswens 1	10,00		20	200,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		20	200,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		5	50,00
	Kwaliteitswens 4	10,00		10	100,00
	Kwaliteitswens 5	10,00		10	100,00
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 5

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de aangeboden totaalprijs op basis van de vaste prijzen en inzet op afroep.

Instructie indienen prijswens(en):

Voor het indienen van de prijswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver maakt -op straffe van uitsluiting- gebruik van Annex III Prijzenblad en dient deze via TenderNed in.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De gemiddelde prijs wordt beoordeeld met 5,00 punten. De relatieve afwijking ten opzichte van de gemiddelde prijs bepaalt het aantal punten dat Inschrijver (s) meer of minder krijgt(en) toegekend.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 6

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan een <u>kwalitatieve</u> en <u>ontzorgende</u> dienstverlening die aansluit op de behoefte van de Aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver derhalve te beoordelen op een beschrijving van de dienstverlening zoals Inschrijver deze -met in acht neming van de gestelde eisen- aanbiedt aan de Aanbestedende dienst. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven: • De wijze waarop Inschrijver met de servicedesk inclusief helpdesk invulling geeft aan de eerste, tweede en derdelijns ondersteuning medewerkers en flexibele schil; • De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt tijdig antwoord te geven op (gebruikers)vragen; • De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan het beheer, installatie en configuratiemanagement; • De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan Incidentenregistratie en afhandeling; • De wijze waarop Inschrijver de gevraagde servicelevels in de Uitnodiging tot Inschrijving, hoofdstuk 7 P.E. 34, P.E. 35 en P.E. 36 garandeert dan wel hier een betere invulling aangeeft; • De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan ondersteuning Collectie; • De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan ondersteuning in projecten. <i>Maximaal zes (6) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kapt, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt;

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	• De mate waarin Inschrijver invulling geeft aan de eerste, tweede en derdelijns ondersteuning en daarmee de Aanbestedende dienst aantoonbaar ontzorgd op operationeel gebruikersniveau en tactisch en strategisch organisatieniveau; • De mate waarin Inschrijver in staat is (gebruikers)vragen tijdig te beantwoorden en hieraan een betere invulling heeft dan geëist in P.E. 24; • De mate waarin Inschrijver invulling geeft aan het beheer, installatie en configuratiemanagement en daarmee de Aanbestedende dienst aantoonbaar ontzorgd; • De wijze waarop Incidenten registratie en afhandeling op adequate wijze plaatsvindt, wordt opgelost, gerapporteerd aan de Aanbestedende dienst en daarmee de Aanbestedende dienst aantoonbaar ontzorgd; • De mate waarin Inschrijver in staat is de service levels te garanderen en hieraan een betere invulling heeft dan geëist in P.E. 34, P.E. 35 en P.E. 36; • De wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan de ondersteuning op afroep voor de Collectie en bij projecten en daarvoor de <u>juiste</u> mensen <u>tijdig</u> beschikbaar heeft.
Kwaliteitswens 2.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een opgave van haar capaciteiten ten aanzien van specialistische kennis van en ervaring met het applicatielandschap van de Aanbestedende dienst. Inschrijver dient per onderdeel aan te geven of Inschrijver specialistische kennis en ervaring van en met de betreffende applicaties: Beheertool Apple-omgeving 1. Intune en andere Apple beheertool = 2,00 punten. 2. Intune = 1,00 punt; 3. Andere Apple beheertool = 0,00 punten. Virtualisatiesoftware 1. VMWare en andere virtualisatiesoftware = 2,00 punten;

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	2. VMWare = 0,5 punt; 3. Andere virtualisatiesoftware = 0,00 punten. Beheer WIFI-netwerk 1. Ruckus en andere WIFI beheertool = 1,00 punt; 2. Ruckus = 0,5 punt; 3. Andere WIFI beheertool = 0,00 punten. Collectie- en archiefsystemen 1. Axiell en andere collectie- en archiefsysteem = 2,00 punten; 2. Axiell = 1,00 punt; 3. Ander collectie- en archiefsysteem = 0,00 punten. Netwerkinfrastructuur 1. Cisco en andere netwerkkapparatuur = 2,00 punten; 2. Cisco = 0,5 punt; 3. Andere netwerkkapparatuur = 0,00 punten. Storage 1. NetApp en andere storagebeheer applicatie = 1,00 punt; 2. NetApp = 0,5 punt; 3. Andere storagebeheer applicatie = 0,00 punten. <i>Inschrijver gebruikt voor de uitwerking annex XII Invulformulier kwaliteitswens 2.</i>
Kwaliteitswens 3.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan de beleving van gebruikers van de ICT-infrastructuur. In de praktijk komt het soms voor dat afgesproken service levels worden gehaald en voldoet aan gemaakte afspraken, maar de beleving bij gebruikers

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	anders is. Aanbestedende dienst hecht in deze context waarde aan een inschrijver die naast service levels ook aandacht heeft voor de beleving (experience) van een gebruiker/gebruikers. In deze uitwerking dienen aandacht te schenken aan de wijze waarop Inschrijver in staat is om beleving van gebruikers mee te laten tellen bij het op pijl houden en/of verbeteren van haar dienstverlening. <i>Maximaal drie (3) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kapt, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin Inschrijver in staat is beleving van gebruikers te meten; • De mate waarin bij het op pijl houden en/of verbeteren van haar dienstverlening Inschrijver rekening houdt met de beleving van gebruikers.
Kwaliteitswens 4.	Aanbestedende dienst hecht waarde aan de Inschrijver met probleem oplossend vermogen in plaats van symptoom oplossend vermogen. M.a.w. een Inschrijver die bij Incidenten kijkt hoe deze moet worden opgelost, maar ook hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een beschrijving van een aantal aspecten waaruit het probleemoplossend vermogen dient te blijken. In deze uitwerking dienen minimaal de volgende aspecten zoveel mogelijk SMART te worden beschreven: • De wijze waarop Inschrijver in staat is om Incidenten zo vroeg mogelijk identificeren; • De wijze waarop Inschrijver bij Incidenten zo snel mogelijk reageert en Incidenten zo snel mogelijk poogt op te lossen/oplost; • De wijze waarop Inschrijver de impact van Incidenten op de organisatie van Aanbestedende dienst zo laag mogelijk houdt.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	<i>Maximaal drie (3) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, leesbaar lettertype, lettergrootte minimaal 10. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i> De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: • De mate waarin Inschrijver de uitwerking SMART heeft uitgewerkt; • De wijze waarop Inschrijver Incidenten zo vroeg mogelijk identificeert; • De wijze waarop Inschrijver bij Incidenten zo snel mogelijk reageert en Incidenten oplost en de mate waarin de Inschrijver die sneller kan, dan de servicelevels in P.E. 36; • De wijze waarop Inschrijver de impact van Incidenten zo laag mogelijk houdt en mogelijkheid biedt tot uitwijkmogelijkheden in geval een Incident voort duurt.
Kwaliteitswens 5.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een interactieve sessie in de vorm van een interviews waarin Inschrijver een aantal gerichte vragen en casussen beantwoord. De interactieve sessie ziet er als volgt uit: • Kennismaking en voorwoord (maximaal tien (10) minuten); • Vragensessie (twintig (20) tot maximaal vijftig (50) minuten. Let op: 1. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver de volgende functionarissen beschikbaar te stellen: a. Accountmanager. b. Functionarissen die met de uitvoering van de opdracht belasten worden.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	2. Uiterlijk één (1) kalenderweek voor aanvang van de interactieve sessie stelt Aanbestedende dienst relevante informatie en documentatie beschikbaar aan de betrokken Inschrijver(s).

Instructie indienen kwaliteitswens(en):

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van de kwaliteitswensen in één (1) pdf-bestand voor alle kwaliteitswensen of één pdf-bestand per kwaliteitswens en dient deze middels TenderNed in;
- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0,00 punten- te gebruiken.

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00. Aan de beste uitwerking op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid worden 10,00 punten toegekend.

Volledigheid

Voor de volledigheid wordt beoordeeld of de uitwerking alle gevraagde aspecten bevat. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

Inhoudelijkheid

Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking de uitgewerkte aspecten in relatie tot het beoordelingskader beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens.

8.4 Scoreberekening Prijs

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

Gemiddelde totaalprijs bedraagt € 238.165,25.

$\text{Puntentoekenning} = 5,00 \cdot (1 - (\text{Totaalprijs Inschrijver X} - \text{gemiddelde Totaalprijs}) / \text{gemiddelde Totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $5 \cdot (1 - (181.199,75 - 238.165,25) / 238.165,25) = 6,20$ punten
- Inschrijver Y: $5 \cdot (1 - (302.121,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 3,66$ punten
- Inschrijver Z: $5 \cdot (1 - (231.175,00 - 238.165,25) / 238.165,25) = 5,15$ punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 6,20 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,66 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 5,15 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit kan voorkomen in gevallen waarin de gemiddelde totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteitswens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteitswens toe:

- Inschrijver X: 10,00 punten
- Inschrijver Y: 8,23 punten
- Inschrijver Z: 6,89 punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 8,23 punten * subwegingsfactor = score

- Inschrijver Z: 6,89 punten * subwegingsfactor = score

8.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV:	(Concept)overeenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Annex IX:	Ondertekeningspagina
Annex X:	(Concept)verwerkersovereenkomst
Annex XI:	Incidentenlijst
Annex XII:	Invulformulier kwaliteitswens 2

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 7

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	IX	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2	XII	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Beantwoording Kwaliteitswens 4		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 4
Beantwoording Kwaliteitswens 5		Niet van toepassing (interactieve fase)
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1